



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR
LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY
COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

Autora:

Bach. Benites Quiroga Karina Vanesa

<https://orcid.org/0000-0003-2904-9863>

Asesor:

Mg. Chanduvi Calderón Roger Fernando

<https://orcid.org/0000-0001-7023-0280>

**Línea de Investigación
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2021

APROBACIÓN DE LA TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME
LAMBAYEQUE 2019**

Aprobación Del Jurado

DRA. CABRERA SÁNCHEZ MARILUZ AMALIA

Presidente del Jurado de Tesis

MG. HERNÁNDEZ TERÁN SAUL

Secretario del Jurado de Tesis

MG. BALCAZAR PAIVA EVELING SUSSETY

Vocal del Jurado de Tesis




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Benites Quiroga Karina Vanesa	DNI: 45620657	
-------------------------------	------------------	---

Pimentel, 14 de marzo de 2023

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme la vida, siendo motivador e inspirador para lograr el objetivo trazado.

En honor a la memoria de mi papá Antonio Quiroga Roque, quien en su ausencia siempre es motivo de inspiración, ya que de pequeña prometí ser su orgullo y que la vida a muy temprana edad me arrebató, sin ser esto motivo de rendirme y que hoy en día este logrando y cumpliendo lo anhelado.

A mi mamá Juana Quiroga Cruz, que siempre estuvo conmigo en las buenas y malas, por ser ese apoyo y sacrificio incondicional para este logro.

Karina

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida que me da y por enseñarme el camino correcto.

Agradezco a mi madre, por su apoyo incondicional y el esfuerzo que ha realizado para que hoy en día este aquí.

A mis tíos Jorge, Israel, Manuel, Richard, mis tías Violeta, Olivia, Carmelina, por el apoyo económico y emocional, demostrándome así, que para alcanzar las metas trazadas depende de uno mismo en el tiempo que uno desee.

A mis primos Diego, Cinthya, Carlos, Javier, Liliana, Janet, Jhonny, Oscar, Martin, Angie, Julio, mis sobrinos Lucero, Geraldine, Alonso, Valentín, Adriano, Fabricio, quienes me han permitido y han aportado con sus consejos y enseñanzas a mi crecimiento personal y profesional; por el apoyo moral y emocional, a mi prima Hilda quien me brindó su apoyo incondicional en todo momento, por brindarme un espacio en su hogar y permitirme cumplir este anhelo.

A mis compañeros de clase, mis amigas de grupo, Cecilia, Olenka, Yolanda, Seleny y Beatriz, por compartir sus experiencias en el campo laboral.

A la directora de la institución educativa que me permitió realizar mi investigación.

A mi tutor de tesis, por sus consejos y contribuir alcanzar mi objetivo.

A los docentes de la universidad y del Instituto, gracias por compartir sus conocimientos, enseñanzas y motivarme a continuar.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume, 2019. El tipo de investigación fue descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental. La población fue constituida por 100 personas, las cuales son dos del personal administrativo (directora y asistente) y 98 padres de familia morosos de la institución educativa. La muestra estuvo conformado por la directora y la asistente (secretaria) a quien se le aplicó la entrevista sobre estrategias de cobranza; y 41 padres de familia morosos de la institución educativa aplicando en ellos la encuesta sobre morosidad. Los resultados encontrados fueron que la morosidad se presenta a inicios y a mediados de año ya que aplica como estrategia la carta de compromiso de pago, encontrando así que los padres se descuidan en obtener información acerca de la deuda que pueden tener con la institución educativa. La conclusión es que la institución le falta aplicar adecuadamente sus estrategias de cobranzas por la falta de esta área con el personal idóneo, los padres de familia tiene desinterés de saber cuál es la deuda que tienen en el año escolar y el no tener la información de los plazos para pagar.

PALABRAS CLAVES

Estrategias de cobranza, morosidad, tipos de morosos, políticas de cobranza.

ABSTRACT

This present investigation had as objective to determine collection strategies to reduce delinquencies in the private educational institution University College, Túcume, 2019. The type of research was descriptive-explanatory, with a non-experimental design. The population consisted of 100 people, which are two of the administrative staff (director and assistant) and 98 parents delinquent of the educational institution. The sample was conformed by the director and the assistant (secretary) to whom the interview was applied about collection strategies and 41 delinquent parents from the educational institution, applied the delinquency survey in them. The results found were that late payment occurs at the beginning and in the middle of the year as the payment commitment letter is applied as a strategy, so it was found that the parents neglect to obtain information about the debt they may have with the educational institution. The conclusion is that the institution lacks to properly apply its strategies of collection, for lack this área with suitable staff, parents have disinterested in knowing what is the debt they have in the school year and not having the information of the terms to pay.

KEYWORDS

Collection strategies, late payment, types of defaulters, collection policies.

INDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
Internacional	12
Nacional.....	13
Local.	15
1.2. Antecedentes de estudio.....	16
Nivel Internacional.....	16
Nacional.....	19
Local	23
1.3. Teorías relacionadas al tema.	27
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación e importancia del estudio.	42
1.6. Hipótesis.....	43
1.7. Objetivos.....	44
1.7.1. Objetivo general.....	44
1.7.2. Objetivos específicos.....	44
II. MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1. Tipo y diseño de Investigación.	45
2.2. Población y muestra	45
2.3. Variables y operacionalización	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.5. Procedimiento de análisis de datos	52

2.6. Criterios éticos.....	53
2.7. Criterios de rigor científico.	53
III. RESULTADOS.....	54
3.1. Resultados tablas y figuras.....	54
3.2. Discusión de resultados.....	73
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1. Conclusiones.....	79
4.2. Recomendaciones.....	80
V. REFERENCIAS.....	81
ANEXOS	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	46
Tabla 2	47
Tabla 3	49
Tabla 4	54
Tabla 5	55
Tabla 6	56
Tabla 7	57
Tabla 8	58
Tabla 9	59
Tabla 10	61
Tabla 11	67
Tabla 12	68
Tabla 13	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	55
Figura 2	55
Figura 3	56
Figura 4	57
Figura 5	58
Figura 6	59
Figura 7	61
Figura 8	67
Figura 9	69
Figura 10	70

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Internacional

Parma (2018), en la ciudad de Córdoba crece la morosidad por el incumplimiento de los pagos en las escuelas privadas, con respecto a sus cuotas mensuales. Esto lo manifestó la presidenta de la Junta de Educación Católica de la Arquidiócesis de Córdoba, así mismo indico en la entrevista realizada vía telefónica en la Radio Mitre, que hasta el cuarto trimestre del año la morosidad viene creciendo, se manejó entre un cuarto por ciento.

Rodríguez (2017), afirma que, en México, a causa de la morosidad de los padres hacia las colegiaturas de los colegios particulares, con deudas de más de tres meses, los alumnos serán retirados por incumplimiento de sus compromisos, en este país la morosidad asciende en un treinta y tres por ciento (33%), según la Asociación Nacional De Escuelas Particulares (ANEP), a pesar de que existe la Ley Federal de Protección al Consumidor, la cámara de diputados aprobó reformas aún mucho más estrictas para que los padres cumplan con su compromiso con la colegiatura. La ANEP, indica que, las escuelas cumplen el papel de ser empresas, por lo que tienen la facultad de hacer “juicios con los padres de familia que no pagan”, advirtió el presidente de la ANEP, Alfonso Arellano. Por otro lado, las escuelas toman las nuevas disposiciones de no otorgar el 5% de beneficio social; por su parte Delfina Gómez Álvarez, estas medidas atentan contra la enseñanza que está estipulada en su constitución, en su artículo 3º.

Brachfield (2017), nos dice que, en España, hay que saber tomar acciones para cobrar las deudas dinerarias, todo está en la capacidad que tiene el acreedor ante el deudor, ya que no se quiere perder al cliente, sino mantenerlo y recuperar la deuda que ha generado este impago. Por lo que para ello se tienen que realizar varias acciones, sin afectar la relación comercial. El problema que tiene el acreedor es que llegue a la confrontación con el deudor, al no saber manejar las estrategias de cobranzas.

Sánchez (2020), la situación económica en México, está siendo afectado por un virus invisible que ha dejado a las calles vacías, negocios cerrados y escuelas sin alumnos, sin embargo hay empresas que buscan la manera de sobrellevar esta situación, asesorando e indagando de cómo manejar la crisis, por lo que aplican los análisis respectivos de las estrategias que plantean, siendo estas necesarias llevar a cabo para subsistir; por otro lado las entidades se ven obligadas a cancelar contratos innecesarios para que esta sobreviva.

Roldán (2017), da a conocer a través de la proposición de la Ley que registro en el Congreso de los Diputados en España, siendo el portavoz de Economía del Grupo Parlamentario Ciudadanos, que persigue la disputa de la morosidad en las empresas privadas como en los entes públicos que los afecta. Esta Ley sería una de las estrategias que "recoge un régimen sancionador que no pretende recaudar, sino que se cumpla la ley", sin embargo sigue siendo un abuzo los plazos a los pagos de los proveedores ya que no se encuentra un acuerdo entre cliente – proveedor.

Nacional.

Asbanc (2018), afirma en una entrevista al diario Perú21, que en nuestro país la morosidad ha aumentado considerablemente desde el año 2005, tanto en las entidades privadas como de personas naturales sin negocio, a raíz que los créditos de los bancos crecieron, sobre todo en los consumos de las familias. Todo ello a causa que el empleo en el país ha sido considerado como bajo e incluso negativo en los últimos años. Según ASBANC, espera que para este año (2018) crezcan los créditos, debido a las mejoras expectativas de la demanda interna, lo que infiere que la morosidad también baje.

Ríos (2019), según el artículo escrito en el Diario Gestión, indica que en el Perú el índice de morosidad en el Nivel Socio Económico C y D supera el 60%, haciendo que éste sea uno de los principales problemas para las Instituciones Educativas Particulares, además de ello, los padres de familia se amparan a la Ley de Protección a la Economía Familiar y no cumplen con el pago de pensiones, ocasionando que el colegio quede sin herramientas para realizar los cobros, trayendo como consecuencia que los directivos no mejoren la infraestructura, pago

de sus planillas y cambio de personal; según este artículo indica que la mayor tasa se encuentra en Lima, con el 52%, continuando Arequipa con el 43% y el Callao con 38%. Sin embargo las más bajas están en Amazonas y Huancavelica, con el 3% en ambos casos.

Zaragoza (2019), en el Diario La República refiere que para este año las Instituciones Educativas Particulares aumentarán sus pensiones, a raíz del aumento de sueldo hacia los docentes y la alta morosidad por parte de los padres y/o apoderados de los estudiantes, este informe está basado solo en Lima metropolitana y el Callao afirmándolo el director del Grupo De Educación Para El Futuro, agregando que los incrementos se debieron a que algunos sectores no aumentaron sus pensiones el año anterior al presidido. El presidente de la Asociación de Colegios Privados de Lima (ACOPRIL), Edgard Palomino, afirma que el aumento de pensiones se efectuara en los colegios privados pequeños en el que hay poca cantidad de alumnos (menor igual a 100) y cobran en el promedio de 200 soles y es en estos planteles en que la tasa de morosidad aumenta ya que las familias se amparan en la Ley de Protección a la Economía Familiar, “Estos es un abuso”, asevero.

Equifax (2017), según lo manifestado en el Diario Gestión, las empresas aun presentan problemas en lo relacionado con las cobranzas, ya sea por malas gestiones del área de cobranzas en cuanto a las deudas o porque el área de ventas no considera las evaluaciones pertinentes con los clientes haciendo que las cobranzas sean “manuales”.

Mendieta (2015), en su publicación del diario Peru21, indica que muchas de las empresas financieras para recuperar su cartera de morosos utilizan la contratación de tercerización de cobranzas, como una de las estrategias, causando así que muchos de los clientes morosos desconfíen, siendo esto no muy efectivo, no logrando así la recuperación total de la deuda.

Local.

En la Institución Educativa Particular “University College” con código modular N° 1330398, se encuentra ubicada en la calle San Marcelo N° 873 el distrito de Túcume, dedicada a la enseñanza en el nivel Primaria y Secundaria, a pesar de ser un colegio que tiene poco tiempo en el mercado del sector educación en la región lambayecana, el colegio ha sabido empoderarse en este corto tiempo, siendo este elegido en la población túcumeña como un colegio de altos estudios, el alumnado ha sabido demostrar que la enseñanza que se viene realizando ha sido bien aprovechada. En este corto tiempo maneja una buena infraestructura, sus ambientes son adecuados y acondicionados para los estudiantes.

La Institución ha obtenido en sus inicios buenos ingresos, al transcurrir el tiempo los padres de familia dejaron de pagar, asegurando que se encuentran aparados en la Ley de Protección a la Economía Familiar, generando así un alto registro en sus cuentas por cobrar durante el año académico, reflejando así una utilidad que no concuerda con los gastos que ellos realizan, de tal manera que no cumplen con el pago a sus docentes a tiempo o en invertir en mejorar la infraestructura, a raíz que los progenitores y/o apoderados de los estudiantes son morosos.

De acuerdo a la pesquisa de la institución, la problemática que tiene es la morosidad de los alumnos de los niveles primaria y secundaria, en los servicios de pensiones y matriculas, a pesar que han sido transformados en cuotas fraccionadas por los padres de familia para que puedan acceder al pago sin perjudicarse.

1.2. Antecedentes de estudio.

Nivel Internacional

Fiallos (2017), la tesis relacionada con morosidad, cuales son los determinantes en el sector financiero, utilizando varios modelos de investigación, para la variable dependiente el autor considera que es una investigación de tipo cualitativa, indicando que en Ecuador, en los últimos 3 años (en la investigación) la morosidad ha disminuido, demostrando una estabilidad económica, quedando atrás los años de crisis donde obtuvieron niveles superiores afectando la banca privada, en esta investigación utilizo la técnica de análisis discriminante, teniendo en cuenta que utiliza datos de macroeconomía y morosidad.

Alagando lo narrado por Fiallos, es importante conocer cuáles son los riesgos de crédito en país vecino del Ecuador, los determinantes de la morosidad en este país se ven más afectado en los créditos que se otorgan por consumo y microcrédito, no obstante, se puede manifestar que en los años de estudio de esta tesis, los resultados fueron favorables para el autor, ya que demostró que encuentra una buena e importante mejora en este sector a diferencia de otros años.

Vidal (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, en el sistema bancario de Chile, esta variable afecta la rentabilidad de los bancos de este país, se basó en la información recaudada entre los años 2009 al 2015, teniendo como antecedentes a Chavarín (2015) y Coral (2010), su metodología fue Datos de Panel, data directa de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), concluyendo que “un buen manejo de los riesgos y un buen desempeño de la cartera de morosidad provocando que los beneficios son mayores, asegurando rentabilidades en los siguientes años”.

De acuerdo a lo manifestado por Vidal, son los bancos los que se han perjudicado en relación a la rentabilidad, ya que el índice de morosidad afecta, en los años de su investigación este índice fue relevante, lo que ha llevado a que estas entidades tomen diferentes estrategias en cuestiones de riesgo crediticio, dando pase una extensiva evaluación crediticia a los clientes, para no verse afectados en pérdidas por los incumplimientos de los pagos, siendo sus resultados

experimentales en esta investigación rectificaron la hipótesis planteada en cuanto a la morosidad, ya que esta afecta a los bancos del país en estudio.

Foretic (2019), en su tesis relacionada con las estrategias de cobranza, plantea como objetivo diseñar un plan de negocios con un sistema de cobranza y recaudación en Chile, usa una metodología analítica. Utiliza diferentes técnicas, entre ellas la encuesta y la entrevista, esta plan de negocio muestra en su análisis financiero que “el negocio es altamente rentable, con una TIR de un 7% mensual en un escenario base, llegando al punto de equilibrio en 9 meses”.

De acuerdo a lo que manifiesta Foretic en su tesis, implementar un sistema de cobranza en las empresas favorece en la rentabilidad del negocio, con el avance de hoy en día la tecnología implementa dicho sistema, de esta manera se puede disminuir las cobranzas, esto haría que sea una nueva alternativa a la que comúnmente utilizan como son las cobranzas por vía telefónica, las empresas usualmente no tienen este tipo de áreas de cobranza. Este sistema según Foretic sería un servicio diferenciado que poseerán los empresarios chilenos.

Aguilar (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, en la ciudad de Guayaquil, basándose en un análisis del ente en evaluación de su investigación, esta empresa se ve afectada por un tema de control en los clientes morosos y la pérdida de los mismos, proponiendo un mejor proceso en los cobros, se utiliza el tipo de investigación descriptiva, con método hipotético deductivo y la investigación de acción participativa.

Analizando lo expuesto por Aguilar, en el sector privado, el área comercial, de la empresa en estudio, que la cobranza a los clientes es parte de la debilidad que poseen, ya que por el rubro de la empresa busca captar clientes considerados personas naturales, a pesar de que esta empresa ha mostrado una eficiente atención del servicio prestado, no puede controlar la morosidad por parte de ellos, ya que no cuenta con los procedimientos adecuados, por lo que el autor plantea procedimiento internos de cobranza con el objetivo de lograr lo propuesto por el ente para permanecer en tiempo y continuar brindando su buen servicio de venta de seguros.

Pibaque y Carrasco (2016), en su tesis relacionada con los procedimientos de cobranza en colegio de Guayaquil, siendo su objetivo principal la viabilidad de estos procesos para un efectivo cobro y control de los pagos por pensiones y matrículas de los estudiantes, la investigación realizada es de tipo descriptiva, las técnicas utilizadas fueron la entrevista al director y un cuestionario de once (11) preguntas dirigidas a los representantes de cada alumno; concluyendo que esta investigación en la Unidad Educativa no cuenta con un área específica de cobro.

De acuerdo a lo manifestado en la tesis, esta investigación en la Unidad Educativa José María Urbina, al no contar con un área de contabilidad o de cobranzas le genera desconocimiento de las cuentas por cobrar que poseen, no identifica a sus deudores de una manera inmediata, por lo que se plantea a la institución agregar esta área con el fin de garantizar el cobro adecuado y sobre todo el control del mismo con un personal que cumpla con el perfil adecuado y eficiente.

Rosado (2016), en su tesis relacionada con la cobranza en el colegio Santo Domingo de Ecuador, sostiene que, su propósito a alcanzar es implementar un modelo de cobranza y gestión financiera en la Unidad Educativa de dicha ciudad, mejorando su proceso de cobranza, se basó en el modelo cuanti-cualitativa con enfoque cualitativa; dicha investigación concluye que con el diseño de cobranza ayudará a mejorar la gestión financiera.

De acuerdo a lo señalado en la tesis, se concluye que el personal que cuenta la institución realiza muchas funciones, lo que hace que su distribución organizacional no contenga áreas específicas con el personal idóneo, en la investigación se halla que su sistema de cobranza no es el adecuado, generando de esta manera que el índice de morosidad no disminuya, se plantea nuevas estrategias, para que disminuya dicho problema, se evidencia que el área de contabilidad y/o cobranzas es importante en todo ente.

Ríos (2018), en su tesis referida a la morosidad en el colegio de Guayaquil, indica que su propósito es diseñar un plan de gestión de cobranzas para disminuir la mora que se genera en la Escuela Básica Particular Ángel Calderón Luces. Su investigación es de tipo descriptiva, documental y de campo, utilizando como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario; teniendo como resultado al

plan de negocio presentado que el Valor Actual Neto (VAN) y Tasa Interna de Retorno (TIR) demuestran ser favorables.

Según lo expuesto por Ríos, se puede llegar a la conclusión que la economía del país afecta a todos, lo que conlleva a que las familias no cumplan con las obligaciones en el sector educación, esto hace que dichas escuelas se sumerjan a las deudas con su personal administrativo y recurran a las entidades financieras para que puedan subsanar dicha obligación, para ello en esta investigación se procedió a evaluar esta estrategia, concluyendo que los indicadores son favorables.

Gonzales, Maytorena y Fuentes (2018), en su investigación relacionada con la morosidad, esta investigación fue realizada con los estudiantes universitarios del norte de México, con una investigación No probabilística, teniendo como resultado que el locus de control y la morosidad son influyentes en el rendimiento de los deportistas.

Según lo manifestado por Gonzales, Maytorena y Fuentes, se puede inferir que para poder lograr un equilibrio en los estudiantes universitarios en cuestiones deportivas, estos no deben tener una carga morosa que le perjudique su rendimiento.

Golman y Bekerman (2018), en su investigación con relación a la morosidad en Argentina, concluye que dicha tema le permite identificar que el problema está en la información que se emite cuando otorgan un crédito a los clientes. Este artículo tiene como metodología las variables cuantitativas y cualitativas.

Nacional

Chambi y Quispe (2019), en su investigación dirigida a la morosidad, manifiesta cuales son las posibles causas de la morosidad en el impuesto predial de la ciudad de Juliaca, esta investigación es no experimental de tipo cuantitativo, concluyendo que una de las principales causas de la morosidad en la ciudad de estudio es el aspecto económico.

Según lo planteado por los autores Chambi y Quispe, se resalta que hay diferentes causas que origina el no pagar los impuestos y esto conlleva la

morosidad en Juliaca; y se determina que la causa principal es el ámbito cultural, pudiendo indicar que educando a la población para que genere mayor recaudación.

Calle (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, manifiesta determinar la morosidad en los grupos formados por mujeres de la entidad financiera en estudio, en la ciudad de Piura. Esta financiera busca posicionarse en el mercado, a través de la captación de clientes, que en su totalidad no son evaluados correctamente, y esto conlleva a que mantenga alto este nivel, para esta investigación se utilizó la metodología no experimental.

Según lo expuesto por Calle, podemos determinar que, cuando una entidad ingresa a un mercado, buscando posicionarse, encuentra este tipo de problemas a la falta de considerar la evaluación de riesgo para el cliente, ya que con el tiempo se encuentra con el incumplimiento del pago por el crédito otorgado, en este caso los grupos de mujeres en estudio no cuenta con la liquidez necesaria para solventar el pago del crédito obtenido, viéndose afectada la financiera.

Pinedo (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, en la ciudad de Chimbote, su investigación es de tipo descriptiva, y concluye que la cultura tributaria influye en la falta de pago por parte de los contribuyentes en estudio.

En lo expuesto por Pinedo, cabe precisar que esta investigación, determina que la cultura tributaria tiene influencia en la recaudación especialmente en contribuyentes que se encuentran en el Nuevo RUS del mercado en estudio, debido a que tienen un nivel bajo en el tema.

Alarcón (2016), en su tesis relacionada con la morosidad, las cajas municipales no son ajenas a tema en relación con la morosidad, por ello la investigación de esta tesis va con el objetivo de disminuir esta variable con relación a las estrategias que se pueden optar para la disminución de la misma. El tipo de investigación es descriptiva.

Lo planteado por Alarcón nos ilustra que en las instituciones financieras se viene reflejando un alto índice de morosidad, por diferentes factores que influye en el pago del crédito otorgado y más por el posicionamiento de mercado de las cajas

municipales, otorgando créditos con escasas evaluaciones crediticias, haciendo que los clientes no puedan optar por el pago a tiempo ya que no cuentan con la capacidad económica que no se evalúa. Esto hace que las instituciones financieras se descapitalicen y que atente contra su liquidez y sostenimiento en un largo plazo.

Miranda (2018), en su tesis relacionada con ambas variables de la investigación en relación a la empresa Talma en el Callao, su metodología de investigación fue de diseño no experimental encontrando que la relación entre las estrategias y la morosidad entre sus clientes es relevante.

En lo expuesto por Miranda, se resalta que la empresa debe implementar esta relación de las variables en estudio, ya que existe un índice resaltante en la morosidad, debido que no cuenta con las estrategias adecuadas de la cobranza, es importa que el personal de esta área tenga conocimientos por lo que la capacitación al mismo, hará que disminuya esta morosidad con respecto a sus clientes, de esta manera implementar sus políticas de créditos que va consigo la evaluación crediticia del cliente.

Escobar (2018), en su tesis relacionada con las estrategias de cobranza, con la I.E.P. Bautista La Luz en el distrito de Independencia-Lima, propone como estrategia que la cobranza se lleven a cabo de manera bancarizada, para un mejor control y de esta manera alcanzar su objetivo, esta investigación es de tipo descriptivo-aplicativo.

De acuerdo a lo señalado por Escobar, el que la institución mantenga una cobranza tradicional, hace que se corran riesgos de seguridad y control, además de ellos el personal de esta área no se encuentra capacitado, haciendo incidencia en la morosidad por parte de los padres de familia, se debe tener en cuenta que realizar el seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar van a generar un mayor control y más si estas cuentas se bancarizan, permitiendo que se ahorren en tiempo, costos, riesgos de robo.

Bernal y Edquen (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, realizada en la ciudad de Tarapoto, manifiesta que hoy en día aminorar los índices de morosidad para tener mayor liquidez y estos sirvan para mejorar los servicio que

brinda esta institución, para tal fin se evalúa los factores socio-económicos de los clientes; esta investigación tiene como tipo de estudio correlacional con un diseño no experimental.

Analizando lo expuesto por los autores Bernal y Edquen, los factores que involucran la investigación son de mucha importancia, ya que estos son los indicadores del porqué el alto índice de morosidad del colegio en estudio, estos indicadores muestran tener una relación positiva con la morosidad por parte de los padres de familia en un 60.2%, el factor social alcanza un 54.4%, el factor cultural con un 53.5%. Estos factores están relacionados entre sí, ya que uno conlleva al otro, sin embargo, a la institución se le recomienda capacitar al personal del área, para la evaluación minuciosa del cliente en cuanto al cumplimiento de los pagos.

Vilca (2017), en relación a su tesis con la estrategia de cobranza, realizada en la ciudad de Juliaca, siendo su diseño de investigación no experimental de corte transversal, en la que manifiesta, la variable debe ser evaluada junto con influencia en la liquidez ya que tienen relación para la mejora del servicio que brinda la institución educativa.

En lo expuesto por Vilca, cabe precisar que la institución ha mantenido sus políticas de cobranza, haciendo que estas sean las adecuadas hasta el momento, sin embargo, hay un factor de tiempo por parte de los padres que no cumplen con este pago, ya que tienen que acercarse a la institución porque es el único medio de cobro que tiene el colegio. Es de vital importancia esta área de cobranza, realizando las estrategias adecuadas para que el padre del alumno que no ha cumplido con el pago sea notificado e informado de deuda que percibe, haciendo que este se acerque, de tal manera que la institución mantenga el índice de morosidad bajo el límite le permita que su liquidez sea favorable.

Quispe (2018), en su tesis relacionada con las estrategias de cobranza y la morosidad en la institución educativa del Cusco, realizó esta investigación con el método descriptivo-cuantitativo, manifestando que, su objetivo principal es proponer una mejora de cobranza, para que así disminuya su elevación de retraso de los padres, en esta institución el nivel de morosidad es preocupante, esto se obtuvo con el instrumento en evaluación de análisis documental.

En conclusión, con Quispe, puedo manifestar que la morosidad alcanza no le permite tener liquidez para que puedan cubrir sus deudas, dado que la cobranza se realiza los primeros días de cada mes, conllevando a que el padre de familia no cumpla con el pago a tiempo. La propuesta de mejorar su proceso de cobranza es que se implemente y mejore su proceso de cobranza desde que empieza el año escolar.

Local

Chapoñan (2018), en su tesis relacionada con la morosidad, estudia cuáles son los factores microeconómicos que conlleva a la morosidad en una entidad del rubro financiero de la ciudad de Chiclayo, su tipo de investigación es cuantitativa Descriptivos y Explicativos, como se puede apreciar el objetivo es determinar cuáles son estos factores el cual hace que el cliente no realice su pago a tiempo, esto concluyendo en que el cliente moroso tiene la escasa capacidad de obtener ingresos, poca voluntad de pago, entre otros aspectos encontrados en este estudio.

Por lo planteado por Chapoñan, puedo indicar que las entidades financieras giran en torno a los depósitos de sus clientes y para que este depósito tenga movimiento realizan los préstamos, sin embargo, los clientes captados no presentan una buena línea crediticia, haciendo que se endeude más, en este estudio se resalta al cliente joven como el más moroso de sexo masculino, con negocio en la ciudad de Chiclayo.

Delgado y Chavesta (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, nos manifiesta que en la agencia bancaria Scotiabank del Centro Comercial Real Plaza de Chiclayo en cuanto a su rentabilidad y el impacto que genera, la investigación es descriptiva, tiene como objetivo de verificar cual es el comportamiento que tiene la morosidad en los años de estudio, ya que este es un problema que se genera en la devolución de los créditos que son otorgados, teniendo como conclusión que el nivel de morosidad de esta agencia es de intensidad leve.

Por lo expuesto por los autores Delgado y Chavesta, es importante resaltar que esta entidad tiene posicionamiento en el mercado, sin embargo, la morosidad no es ajena a ella, esto debido a que los clientes no devuelven el crédito otorgado

en los plazos establecidos a la firma del contrato, haciendo que la morosidad en ellos incrementa.

Cervera y López (2017), en su tesis relacionada con la morosidad, indica que este tema es preocupante en las últimas décadas, ya que el incumplimiento del pago por parte de los clientes a las entidades financieras origina problemas en la liquidez, esto se ve reflejado por parte de los clientes de la Caja Municipal de Sullana – oficina Lambayeque; la investigación fue de tipo descriptivo-explorativo, realizando 316 encuestas, obteniendo como resultado que más del 50% de clientes morosos pertenecen al sector de “ingresos medio – bajo”, de esta manera se puede indicar que de los encuestados no tienen “cultura crediticia”.

Lo planteado por Cervera y López, es que la población desconoce lo que conlleva el no cumplir con dicho pago, la entidad en estudio brinda servicios financieros a pequeñas y microempresas de diferentes sectores, involucra al sector en donde los servicios bancarios no llegan como es el sector medio y bajo, esto les ha causado que la morosidad incrementa, ya que este sector se ve afectado por sus bajos ingresos, por sobre endeudamiento con otras entidades, de esta manera la entidad en estudio busca encontrar estos determinantes, los cuales son aspectos de cultura en créditos, los bajos ingresos en sus negocios, el no aprovechar el destino del crédito entre otros.

Otero (2018), en su tesis relacionada a las estrategias de cobranza, esta investigación se realizó en Jaén, nos presenta que, en el sector comercial, el programa de Estrategias ayudara a elevar el nivel de liquidez de la empresa que se está estudiando, esta investigación es de tipo descriptiva propositiva, concluyendo que la empresa no cuenta con una liquidez adecuada.

De acuerdo a lo planteado por Otero, en su investigación concluye que la empresa en estudio mantiene bajos niveles de liquidez, debido a que el área de cobranza no logra los objetivos planteados por la empresa, haciendo que su endeudamiento con sus proveedores crezca ya que carece del recurso indispensable, por lo que se le plantea mejorar su programa de estrategias.

Menor (2019), en su tesis relacionada con la morosidad, nos manifiesta en su investigación la importancia disminuir la morosidad con un programa de gestión de riesgo para los estudiantes de la institución en estudio de Chiclayo, siendo estos universitarios; su metodología, que utilizó es una investigación explicativa y proyectiva. Concluye que los estudiantes que son acogidos por esta universidad muestran una impuntualidad en los pagos de pensiones, haciendo que este ente no cumpla con sus obligaciones, sin embargo, refleja una utilidad que no va acorde con su liquidez.

Con relación a lo expuesto por Menor, cabe precisar que este ente se enfoca en estudiantes del sector C y D, por lo que implementa el sistema de becas y semibecas, sin embargo, solo los que adquieren este beneficio cumplen con el pago, pero los que no pierden el beneficio sin importarles. Los que no cumplen con el pago es por el factor económico que se viene generando en nuestro país, la desaceleración ha afectado a este cumplimiento, la propuesta de un programa de gestión de cobranza hará que las cuentas por cobrar disminuyan.

Nole (2016), en su tesis relacionada con las estrategias y la morosidad indica que, el objetivo principal para su investigación es reducir la morosidad en el ente investigado con nuevas estrategias de cobranza, utilizando el método analítico con un tipo de investigación descriptiva - correlacional – propositiva; obteniendo como resultado que las estrategias de cobranza mejoraran su recaudación.

En conclusión con lo expuesto por Nole, la morosidad en diferentes entidades ya sean públicas o privadas se vienen generando en crecimiento constante, por lo que la investigación muestra que en Ferreñafe en la empresa EPSEL, ya que al ser una institución del estado no ha puesto énfasis en el tema de cobranza, la estrategia planteada es las alternativas de pago por parte de los usuarios que tienen mayor morosidad, y no continuar brindando el servicio de agua para que se tome conciencia que es una contraprestación del servicio y de esta manera mejorar el servicio y disminuir con este índice.

Ruíz (2017), en su tesis relacionada con las estrategias de cobranza y morosidad en el Colegio Particular Peruano Canadiense De Chiclayo, utiliza la metodología del tipo descriptiva; obteniendo como resultado que la presentación de

esta investigación ayudará con el objetivo de disminuir la morosidad de la institución educativa particular para que pueda implementar y cumplir con un mejor servicio al estudiante en el nivel de enseñanza.

Según lo señalado por Ruíz, en su tesis indica que la institución no presenta una política de cobranza adecuada por lo que incrementa la morosidad, lo que se recomienda implementar un área con personal capacitado en la cobranza, con un mejor trato a sus clientes, ya que este es una debilidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrategias de cobranza

Las estrategias de cobranza son el eje primordial para el futuro de la compañía que vienen otorgando ventas al crédito, cuales quiera sea la extensión del ente comercial, los beneficios dependen del tiempo y la periodicidad de inversión, según Ettinger y Goliet (2018)

➤ Fases de la cobranza

Las fases de la cobranza según Morales y Morales (2015) (p.146) son las siguientes:

- **PREVENCIÓN:** la prevención es el camino de hacer cumplir el pago de los clientes, que logra la disminución de caer en mora por parte de los clientes y que por la empresa disminuya sus cuentas por cobrar, para ello se debe tener como medida de prevención la parte legal ya sea por su área interne o por externos que contribuyen a la cobranza.

- **COBRANZA:** es la parte del cobre a tiempo de las ventas realizadas en el instante o de las cuentas por cobrar en los plazos establecidos por la empresa con el cliente.

- **RECUPERACIÓN:** es recuperar los créditos otorgados a los clientes que han excedido el plazo, muchas de las empresas rompen lazos comerciales con sus clientes por las deudas que tienen.

- **EXTINCIÓN:** cuando ya no se tiene forma de recuperar las cobranzas la empresa pase a la fase de las cancelaciones de las cobranzas dudosas por el tiempo en el que el cliente no ha cancelado, son las cobranzas de largo plazo quienes pasan hacer saldadas contablemente.

➤ **Estrategia**

Refiere que la estrategia es hacia donde se quiere llegar en un futuro a la empresa, como parte de una alternativa de guía para toda organización, esta debe ser una herramienta que encamine hacia lo que se quiere alcanzar. García y Palao (2010).

➤ **Cobranza**

“Una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro, (...). La cobranza es una labor de gran importancia en la administración de las empresas” (Morales y Morales, 2015, p. 144)

➤ **Medidas persuasivas de cobranza**

“Capacidad para convencer a los clientes, con argumentos que induzcan al pago de sus deudas que tienen con la empresa; pudiendo ser éstas a través de: notificaciones de cobranza, facilidades de pago u otros medios”. (Gómez, 2016, p. 23)

➤ **Medidas de exigencia en la cobranza**

Planes y acciones que se llevan a cabo para exigir el pago de deudas de los clientes, pueden ser cortes del servicio, la cobranza coactiva, etc. (Gómez, 2016, p. 23).

➤ **Políticas de cobranza**

Manifiesta que una política es la acción que encamina los objetivos establecidos para lograr el cobro, los lineamientos que ayudan a la adquisición de medidas y estas facilitan la preparación de estrategias. Ettinger y Goliet (2018).

Factores que afectan la política de cobranza

La existencia de muchos de los factores que afectan al análisis de qué tipo de políticas de cobranza debe poseer para cada entorno que realice sus actividades, Según Morales y Morales (2015) (p.165), entre ellas tenemos las siguientes:

Capital. Que es lo que dispone la empresa para diseñar sus políticas de cobranza, ya que se evalúa la recuperación de los créditos que otorga a sus clientes, conociendo que si esto no sucede va a requerir de las instituciones financieras que a la vez no podrá cumplir por la falta de cobro.

Competencia. Es bueno conocer como está actuando el otro, es decir que viene realizando el competidor ya sea cercano o lejano; conociendo cuales son las maneras en que el cliente está recibiendo sus créditos, sus tiempos de pagos que está empleando incluyendo la forma, va a atraer más clientes, mientras que la empresa está utilizando políticas muy exigentes que el cliente se aleja o se va al competidor.

Tipo de mercancía. La rotación de la mercadería sea con mayor frecuencia implica que la cobranza debe ser más ágil, por su misma necesidad de adquirir nuevas mercadería, por lo que esta área debe tener mayor rigor en sus políticas de cobranza.

Clases de clientes. Hay clientes que son cumplidos con la fecha de pago sin la necesidad de realizar una previa cobranza que les recuerde, como también hay quienes se le debe realizar una llamada o enviar mensaje de texto ya sea al móvil o por mail, haciéndole recordar que está por cumplir la fecha de pago pactada del crédito que se la ha otorgado, como también habrán clientes que no responderá a dicho recordatoria, llegando a que la empresa utilice como política la parte legal, que haga esa función.

➤ **Cuentas por cobrar.**

Son créditos que se generan de la venta de bienes o servicios que se brindan a los clientes, donde los comprobantes son la prueba de haber realizado el pedido de compra o el contrato de compra - venta que dejan constancia de la recepción del bien o servicio que se ha entregado al comprador, afirma Morales y Morales, (2015).

➤ **Eficiencia y eficacia**

La eficiencia "es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso", así como la eficacia "es una medida del logro de resultados", según Chiavenato (2006), y Para Koontz y Weihrich (2004), la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" y la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"

➤ **Beneficios e incentivos**

El Beneficio son las alternativas de solución a los inconvenientes que mantiene el cliente de algún producto o servicio brindado, así mismo el incentivo es un mecanismo propuesto a alcanzar o mantener una conducta, siendo esta una recompensa que se fija para motivar a uno o varios terceros. De esta manera se logra alcanzar la satisfacción por el bien o servicio brindado, según Kloter y Armstrong (2013)

➤ **Utilidad**

Es "el ámbito de las finanzas también se asocia el término utilidad a la ganancia que se consigue a partir de una inversión o venta", según el portal de Economía Simple.net (2018).

➤ **Objetivos de cobranza**

El objetivo principal de la cobranza será llegar al cumplimiento de las obligaciones conseguidas, y obtener la estabilidad económica que todo negocio desea. Toda empresa espera recaudar la mayor cantidad posible de los créditos otorgados y que tengan atraso de pago, según Villaseñor (2007).

➤ **Importancia de la cobranza en las finanzas empresariales**

Muchas de las empresas quiebran por tener un alto índice de cuentas por cobrar, conllevando a obtener problemas e incumplimiento de sus obligaciones financieras, esto debido a la ineficiencia por parte del encargado de las cobranzas que posee. En muchos de los negocios que suelen tener como actividad principal las ventas, descuidan la parte de la cobranza, esta tarea es fundamental, ya que al

descuidarse, la empresa presentara problemas en su liquidez y gran aumento de sus cuentas por cobrar a raíz de los créditos que otorga a sus clientes, esta área de cobranzas en muchas veces es “el éxito o el fracaso”, por lo que es principal y fundamental la creación de esta área que únicamente se haga cargo de las cuentas por cobrar, según Morales y Morales (2015) (p.144-145).

➤ **Sistema de cobranza**

Es el proceso en función al cobro, siendo esta una estrategia “clara y definida”, que brinde la toma de acciones a una posible causa del retraso de un pago. La base para tener un sistema efectivo de cobranza son elementalmente tres: Prevención, Administración y Gestión, según lo manifestado por García y Palao (2010) y a la vez indica lo siguiente:

Prevención: es un camino primordial para evitar inconvenientes gratuitos en el futuro, es decir trabajar en las causas que generan los problemas más comunes, lugar de resolverlos cuando estos se presenten. Juega un papel importante en el área comercial, ya que se debe presentar al producto o servicio tal conforme se brinda, ya que si no es así el cliente queda insatisfecho, tomando como venganza “Ahora no pago”.

Administración: el otro elemento clave en la cobranza es la “estrategia”, requiere de una planeación y organización previa. La estrategia se puede dividir en dos segmentos, que son:

Políticas y procedimientos: este seria las medidas de lo que se puede y no se puede hacer y las formas como el indicador que conlleva al paso a paso se debe llevar.

Cargos, perfiles y funciones: se trata de ver al personal que tienen a cargo para cumplir con dichas tareas, tengan los conocimientos y habilidades adecuada para las actividades que se realizaran.

Gestión: la parte de gestión debe tener diseñado un sistema de cobranza con procesos de prevención adecuados, debe tener manuales que vayan acorde al giro de la empresa.

➤ **Medios de pago**

Los medios de pagos son los que se utilizan para recibir o entregar dinero, a través de los diferentes sistemas financieros, estos pueden ser entre cuentas de diferentes empresas o personas naturales dentro de la jurisdicción del país, según SUNAT, los medios de pago son los siguientes: Depósitos en cuenta, giros, transferencia de fondos, órdenes de pago, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques, remesas, cartas de crédito.

Según la SBS, considera como medio de pago al hoy en día muy utilizado como es el “PagoEfectivo”, que permite realizar compras por internet.

La UNECE (2012), reconoce como otro tipo de pago al efectivo, es decir la moneda y billete en físico, ya que esto es lo que usualmente se utiliza al realizar una compra, el efectivo de alguna manera es lo inmediato y esta es una gran ventaja, pero tampoco deja de ser riesgosa.

➤ **Administración.**

La administración es la función que se realiza bajo el mando o subordinación de alguien, con el pasar del tiempo esto fue cambiando, siendo parte de los objetivos que se plantean las organizaciones y llevarlos a la transformación de acciones, llegando así a garantizar la competitividad en el mundo de los negocios que saben aprovechar las oportunidades al presentarse algún problema, Según Chiavenato (2006).

➤ **Control Interno**

Según como se entienda, en el contexto que se involucre, se define como un proceso, que te ayuda a utilizar un estilo de gestión, siendo esta una herramienta de ayuda para la toma de decisiones y cumpliendo con el objetivo con el que se inicia una organización, según Navarro y Ramos (2016).

Así mismo el autor Mantilla (2013), manifiesta que la palabra control interno ha venido teniendo importancia y una necesidad por parte de las entidades, a entendimiento de cada uno, indicando que el control interno es un plan de

organización que acoge cada empresa para cuidar de sus activos, lo que en una área contable ayuda obtener reportes periódicos con relación a sus operaciones.

➤ **Importancia de la estructuración de las organizaciones**

Toda organización debe tener una estructura de todas las actividades que va a realizar, ya sea por áreas o por la cantidad de empleados que va a dirigir designado las jefaturas, esta estructura es importante por dará paso a señaldas los puesto de acuerdo a las jerarquías organizando a si un esquema o también llamado organigrama dando así las funciones de cada uno de ellas; el asignar los puestos de acuerdo a los grupos, áreas y/o las tareas que se les asigne, se puede decir que es una organización ordenada y muestra cuales son las líneas de mando y los conductos de comunicación para alcanzar el objetivo principal de la empresa, según Morales y Morales (2015) (p.81).

➤ **Cliente**

Se le llama cliente a la persona o empresa que compra algún producto o adquiere un servicio que está siendo ofrecido por alguna entidad; también se le llama consumidor final o intermediario, ya que lo puede utilizar para continuar un proceso, según lo manifiesta en el boletín de Economipedia (2020).

Y según la Real Academia Española, tilda de cliente a la "Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa".

➤ **Servicio al cliente**

Es parte de la operación que tienen las empresas que les es impredecibles para que puedan tener cercanía con el cliente, esto constituye parte fundamental para conocer el éxito o el fracaso en cuales quiera su actividad y cual sea el puesto del trabajador que mantenga esta cercanía, según Paz (2005).

➤ **Principios de protección al cliente**

Según la revista digital Accion In Sigt International Headquarters (2019), los principios contribuyen a toda institución a emplear adecuadamente la ética y la inteligencia comercial, estos principios de protección al cliente deben ser manejados como los “estándares mínimos” que los clientes deben conocer antes de pactar alguna relación comercial con cualquier entidad, ya sea financiera o de otro rubro, cuyos principios destacados después de un análisis profundo, se puede decir que son los siguientes:

✓ **Diseño y distribución apropiada de productos:** Los vendedores deben ser atentos cuando apliquen los diseños y la adecuada distribución, para que de esta manera el cliente no se perjudique, ello debe estar de acuerdo a las cualidades que presentan los clientes.

✓ **Prevención del sobreendeudamiento:** Quienes brindan el servicio deben tener en cuenta los procesos y evaluaciones de créditos, si el cliente califica a la evaluación, de tal manera el proveedor debe implementar sistema que le ayude a evaluar es sistema de riesgo que genera el cliente, a la vez contribuirá a que el cliente no se sobre endeude.

✓ **Transparencia:** la institución deberá mantener una comunicación clara la información del servicio que brinda y con un léxico prudente para que el cliente entienda el mensaje que se quiere transmitir y de esta manera tomar la decisión correcta. Esto debe enmarcar los precios, protocolos y situaciones del producto o servicio a brindar.

✓ **Precios responsables:** Estos elementos son de mucha importancia porque deben ser fijados para que los clientes tengan acceso, sin que se perjudique y a la vez a la institución que brinde le permita tener la sostenibilidad adecuada para que continúe su actividad, además un crédito tiene que tener su retorno original.

✓ **Trato justo y respetuoso de los clientes:** Las entidades deben tener un buen trato y un excelente servicio de atención al cliente, de manera respetuosa y

tolerante, sin discriminar. Las entidades se cercioran de que en su institución se mantenga un ambiente de buen trato al cliente y que no exista la el abuso o agresividad por parte de los involucrados en los diferentes servicios ya sean los procesos concurrentes por el cliente como es la cobranza.

✓ Privacidad de los datos del cliente: La privacidad del cliente es pieza fundamental en toda entidad y estos están respaldados bajo reglamento y leyes de cualquier lugar, estos datos deben ser estrictamente utilizados para lo especificado en el proceso de adquisición del servicio que brinda las entidades, esta información privada que brinda el cliente al ser solicitada por el proveedor, debe ser informada con previo consentimiento y será utilizada de acuerdo a las normas establecidas.

✓ Mecanismos para resolución de quejas: Los adquirientes deben tener procesos adecuados y puntuales para la resolución de problemas, quejas o sugerencias que brinde el cliente, estos mecanismos deben ser concisos y resueltos de manera eficiente en un tiempo determinado y prudente. A la vez estos ayudaran a mejorar la productividad del servicio que se ofrece.

➤ **Responsabilidades claves del cliente**

El cliente debe tener conocimiento del servicio que se brinda por lo que el ente está obligado a proporcionar la información necesaria de cuáles son sus responsabilidades con ellos, por lo que se considera brindar una información resumida de lo que se adquiere, un detalle corto apoya a complementar la información brindada, puede utilizarse como volante, folleto, o ser la hoja final del paquete de información, según la revista digital Accion In Signt International Headquarters (2019), quien proporciona lo siguiente:

- Priorizar la sinceridad y honestidad de la comunicación brindada.
- Cuestiona lo que no le haya quedado claro.
- Evalúe su economía para adquirir el servicio y cumplir con el pago.
- Informe si los precios brindados son justos.

- Manifieste si tiene problemas en cuanto a la programación de su pago pactado.
- Comunique si el personal que tiene a cargo la cobranza tiene un comportamiento inadecuado que van con las normas de la entidad.
- Proteja su información personal y financiera. Avísenos si su información cambia.

1.3.2. Morosidad

Precisa a la morosidad como aquella práctica que no ha cumplido con el pago de una obligación en el tiempo establecidos como fecha de vencimiento por parte de una persona u organización al que se le conoce como “deudor”, según Steven (2016).

Mientras que la Real Academia Española (2019), indica que es “Falta de actividad o puntualidad”.

➤ **Consecuencias de la morosidad**

Las consecuencias de la morosidad no solo afectan a la empresa, sino que también al cliente que adquiere el bien o servicio, las entidades se organizan, planificando de esta manera sus ingresos y gastos adicionando los imprevistos que pueda tener en el transcurrir de los mismos. Entonces las consecuencias serían el desajuste en sus pagos organizados, sus activos financieros se verán afectados, falta de liquidez, mayores costos financieros, su cuenta de resultados afectados; para los clientes o deudores las consecuencias es ingresar a la central de riesgo, falta de credibilidad con otras empresas, según Fernández (2014).

➤ **Efectos de la morosidad**

Los efectos de la morosidad para Pinedo (2017), es la parte negativa que tiene tanto el que adquiere el servicio como el servido por él, siendo ambos obligados a colocarse en escenario de mora, y llegando así a tomar medidas que contribuyan a disminuir los efectos. Estos efectos van minimizando lo que muchos empresarios logran, llegando muchos de ellos a desestabilizar sus negocios y otros

extinguiéndose, el autor considera a la morosidad como “una lacra” que se expande rápidamente.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

- ❖ Pérdida de valor de los activos financieros,
- ❖ Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor.
- ❖ Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor

➤ **Endeudamiento**

El endeudamiento son las obligaciones y/o compromisos de pago que posee cada individuo hacia otro, ya sea este último una persona o empresa, esto ayuda que midas tu capacidad económica a futuro, conociendo lo que posees para poder cumplir con lo pactado, según Vásquez y Castro (2015).

➤ **Cultura**

“La cultura es el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarcan, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias”, según la UNESCO (2017).

Así mismo Portugal (2007), indica que en el mundo desde su creación viene desarrollando la Cultura de diferentes maneras, ya sean en lo social, espiritual, legal, y por su misma historia en el transcurso de los años. La palabra Cultura tiene diferente significado ya que se tiene que relacionar al contexto en que va dirigido, formando de esta manera el día a día de la sociedad ya que se considera como “una de las formas en la que los pueblos dinamizan”.

➤ **Tipos de morosos**

Hay cinco tipos de clientes morosos, el área de cobranzas, debe saber identificar a estos tipos de morosos, para que puede recuperar el efectivo por la venta del bien o servicio prestado, por lo que resaltamos que “no todos los deudores son iguales”, entre ellos podemos identificar a los siguientes:

Morosos fortuitos: son las personas que no cumplen con la obligación del pago en fechas indicadas, ya que no tienen liquidez de forma temporal.

Morosos intencionales: son las personas que conocen de sus obligaciones deudas, pero no quieren pagar.

Morosos negligentes: son los deudores que no muestran una intención de saber cuánto es su saldo pendiente.

Morosos circunstanciales: a estas personas mientras las entidades no le muestren un buen servicio por el cual tienen que pagar, y han detectado errores, no pagaran lo que deben.

Morosos despreocupados: son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar.

Todo el contenido lo manifiesta ESAN (2017).

➤ **Plazos**

Se considera al tiempo determinado como lógico o contractualmente determinado que ha de suceder, usualmente es el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo, para que se origine un efecto jurídico, manifestado por la Real Academia Española (2019).

➤ **Pago**

Se indica como noción del Pago a que “Se entiende efectuado el pago sólo cuando se ha ejecutado íntegramente la prestación, según el Código Civil Peruano (2014) en el Título II, artículo 1220°.

Según Fullana y Paredes (2008), define al pago como la salida del dinero del área de tesorería de una empresa en su forma total o parcial, según sea el fin de su destino.

➤ **Créditos**

El crédito se le llama a la acción de financiamiento que se le otorga por parte de acreedor hacia el deudor, prestando una cantidad monetaria, donde el acreedor manifiesta la confianza de retorno de lo prestado en un tiempo futuro, según el portal economipedia (2020).

Según la Real Academia Española (2020), “la palabra crédito viene del latín *creditum* (que podría traducirse como “cosa confiada”), que a su vez es un derivado de *credo*, creer, confiar”. Esto involucra a la relación que pueda existir entre un deudor y el acreedor.

➤ **Tipos de créditos**

Entre los tipos de créditos más comunes se encuentran según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, son los siguientes:

Crédito al consumo: Este tipo de crédito se concede a personas con el fin de satisfacer las necesidades que generalmente es para adquirir ropa, electrodomésticos, equipos, pago de universidades, solucionar problemas de salud y contribuye para salir de cualquier apuro que acontezca, es decir consumos duraderos, que no tengan uso de alguna actividad económica. La empresas que emites este tipo de crédito, lo sueles hacer con tarjetas de compras que ellos mismos emites.

Crédito comercial: Este tipo de crédito son préstamos en efectivo que se otorgan a personas naturales o personas jurídicas, con el fin de que estas empresas cumplan con realizar los pagos de bienes o servicios que contribuyan a su funcionamiento. Este crédito se convierte en una cuenta por pagar que generalmente es a corto plazo. Este tipo de crédito es netamente para fines comerciales y/o empresariales.

Crédito hipotecario: este tipo de crédito, es concedido por entidades financieras dirigido a personas naturales que desean adquirir, construir, remodelar, ampliar, mejorar o subdividir una vivienda, siendo esta la garantía del préstamo de la hipoteca, al ser esta una garantía, el valor de la vivienda construida queda como respaldo de pago en caso de incumpliendo y al no cumplir con la obligación, la entidad financiera pasa hacer propiedad de la entidad financiera.

➤ **Actividad Económica**

Es aquel proceso que lleva a cabo cada organización de acuerdo a la economía del país, este proceso implica la producción y el intercambio del servicio para satisfacer la necesidad de las personas, se le da valor agregado a la producción de bienes y/o servicios que se realiza, según INEI (2019)

➤ **Ventas**

Hablar del termino ventas, es hablar de negocios, esto se realiza como un contrato entre el vendedor y el comprador, habiendo un pago de por medio, esto puede ser al contado o al crédito. Antiguamente este pacto se le llamaba “trueque”, según Torres (2015)

Tipo de ventas

Los tipos de venta según la autora manifiesta que se puede clasificar de acuerdo a los diferentes criterios, entre ellas tenemos las siguientes:

La venta presencial: esta venta se caracteriza por que los involucrados deben estar presente ante el proceso de la venta, es decir el comprado y el vendedor; y su ámbito es pequeño, se caracteriza por lo siguiente:

- La visita comercial.
- La venta al mostrador.
- Venta en feria.
- La promoción.

- La venta ambulante.

La venta no presencial: es la venta en la que no es necesario la participación de quienes interactúen en dicho proceso y su ámbito es más extenso, sus características son:

- Telemarketing.
- Venta por catálogo.
- Venta on-line.
- Vending
- Televenta

➤ **Mora**

En terminologías del derecho, la mora es lo que se le atribuye al incumplimiento del pago en la fecha pactada, así mismo “la mora ha venido regulándose desde un paradigma de defensa del deudor”, según Espinoza (2015).

Según la Real Academia Española, define como “Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida”.

➤ **Base legal según la Ley N° 27665, Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados**

Artículo 1°, las instituciones educativas están obligadas a informar a los progenitores y/o quienes asuman el rol de apoderado, en ello deben manifestar el monto, numero de cuotas a pactar y los posibles aumentos.

Artículo 2°, las instituciones educativas no deben condicionar a los padres de familia a realizar reclamos, ni las evaluaciones a sus menores hijos y al pago de pensiones, este ultimo la institución podrá únicamente restringir la retención de los certificados de los periodos de impago, teniendo en cuenta la previa información al

usuario de dicha deuda; así mismo no se podrá incluir en el retraso los adicionales que estos constituyan como los recargos por no pagar.

Artículo 4°, el usuario no debe ser intimidado por la falta del pago que tenga, y menos que afecte al alumno en su desenvolvimiento y desarrollo personal.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College Túcume, Lambayeque 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

El presente informe de investigación se presenta porque en la institución educativa se evidencio un nivel intermedio del índice de morosidad lo que trae como consecuencia el no pago de las obligaciones hacia los docentes, en el mejoramiento de la infraestructura y la adquisición de servicios básicos es por ello que se pretenden determinar algunas estrategias de cobranza que permitan disminuir la morosidad en beneficio de la plana estudiantil como docente.

Justificación teórica

La justificación del presente trabajo de investigación radica en determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College Túcume, es por ello que a través de este estudio se pretende seleccionar estrategias adecuadas para que la institución logre cobrar a los apoderados de los alumnos morosos, obteniendo de esta manera una mayor productividad y crecimiento tanto en infraestructura como en su plana docente, de esta manera sea una institución competitiva y mantenga su reconocimiento, para esto debe realizar las estrategias de cobranza que se determinaran y no perder al deudor.

Finalmente, nuestra investigación puede servir de punto de partida para futuros investigadores, profesionales, alumnos y público interesado para complementar y/o profundizar sus investigaciones.

Justificación práctica

La investigación se justifica porque tiene como objetivo determinar estrategias de cobranzas para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College en la prestación de los servicios de educación (pensiones y matriculas), los mismos que harán que la empresa obtenga la liquidez que espera, para poder cumplir con sus obligaciones de pago a los maestros y continuar mejorando su infraestructura, manteniendo su prestigio.

Justificación metodológica

La investigación se justifica en el método científico, a través de la observación, con la muestra de los resultados, además se tiene en consideración los instrumentos de investigación que me permitan recopilar la información acerca de la realidad problemática de la Institución Educativa University College.

1.6. Hipótesis.

Hi = Las estrategias de cobranza establecidas ayudan a disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College

Ho = Las estrategias de cobranza establecidas no ayudan a disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P. University College, Túcume.
- b) Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E.P. University College, Túcume.
- c) Seleccionar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad de la I. E. P. University College, Túcume.
- d) Identificar las causas de morosidad de los padres de familia (de los estudiantes) de la I.E.P University College, Túcume.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación.

El tipo de investigación tomado en cuenta en esta investigación fue descriptivo-explicativo; según Hernández, Fernández, Baptista (2014) enfatiza en que busca explicar propiedades y elementos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Según Palella y Martins (2012; p, 93) manifiesta que este tipo de investigación determina cuales son las causas y el efecto que produce un determinado conjunto de fenómenos.

El diseño de la presente investigación fue no experimental (diseño descriptivo simple), el cual se aplicó la técnica de encuesta a un grupo de muestra para la observación sin que se manipule ninguna variable, ya que según los autores Palella y Martins (2012) (p.87) quien manifiesta que este tipo de investigación “es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable”.

Con el Esquema:

$$M = O$$

Donde:

M: Muestra de Estudio

O: Observaciones hechas a la muestra

2.2. Población y muestra

Población.

La población es el total del objeto en estudio y quienes participen deben pertenecer a una misma característica del estudio, según Tamayo (2003).

La población que se utilizó en la presente investigación son la cantidad de padres que han incumplido con su obligación de pagar las pensiones de sus menores hijos, esta población está conformada por 98 personas, a la vez se incluirá al personal administrativos que son 2 personas, los cuales quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 1*Población a Evaluar*

Población	Cantidad
Personal Administrativo	2
Alumnos morosos	98
Total	100

Fuente: Registros de la Institución en estudios

Nota: Tabla elaborada por el autor de la investigación

Muestra

A decir de Tamayo (2003), la muestra parte de la población en estudio, considerándose, así como una parte del todo por lo que refleja las características que definen de la población extraído, lo cual se considera que “es representativa”, el autor también indico que la muestra puede ser de grado de homogenidad y heterogenidad.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 100}{(100 - 1)0.05^2 + 1.96Z^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{18.25}{0.43}$$

$$n = 42 \text{ personas}$$

Tabla 2*Datos de la Muestra*

Z^2 = Nivel de Confianza al 95%

p = Variabilidad Positiva al 95%

q = Variabilidad Negativa al 5%

n = Tamaño de la Muestra, resultado

e = Error de la Muestra al 5%

N = Tamaño de la población, 100 personas

La muestra derivada de la totalidad de población que conforma la investigación, que aplicando la fórmula estadística se ha determinado que son 42 personas las cuales estarán conformadas por el personal administrativo (dos personas) y 40 alumnos morosos (padres de los alumnos con deuda en la institución educativa). Para la selección de la muestra se consideró un 95% de confiabilidad y un error de muestreo de 5%, para una población de 100 Sujetos.

Muestreo.

Según Tamayo (2003), el muestreo es elemento de gran importancia, con el cual el investigador elige los elementos adecuados a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán obtener inferencias acerca de la población sobre la cual se va a investigar.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta el muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

A decir de Ochoa (2015), sobre muestreo no probabilístico o también llamado No aleatorio o empírico afirma que cuando no tenemos acceso a una lista completa de quienes conforman la población (marco muestral) por lo tanto, no se conoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra.

Métodos

Inductivo. - Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), consiste en ir de un caso particular hasta las generalizaciones, no se necesita un plan estricto, interpretándose de una manera particular por el investigador, este enfoque se basa en recolección de datos y los resultados no estandarizados, de tal forma que el investigado observa el proceso tal conforme sucede en la sociedad, este método se utiliza para hacer interpretaciones y análisis de experiencia.

Deductivo. - Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), consiste de lo general a lo particular, estos estudios son específicos, además delimitados desde el inicio, planteándose de esta manera la hipótesis antes de la recolección de los datos, siendo objetivo, probando así la hipótesis con los datos recolectados, utiliza la lógica y los razonamientos deductivos. Este método ayudará a conseguir datos estadísticos.

Analítico. – Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), consiste en separar el todo en partes, analizando parte por parte al mínimo detalle, para llegar a las conclusiones de lo que posee ese todo.

2.3. Variables y operacionalización

Tabla 3
Operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Las estrategias de cobranza son el eje primordial para el futuro de la compañía que vienen otorgando ventas al crédito, cuales quiera sea la extensión del ente comercial, los beneficios dependen del tiempo y la periodicidad de inversión, según Ettinger y Goliet (2018)	Esta variable es de suma importancia, ya que permite conseguir la toma de decisiones y actuar ante posibles retrasos de pagos y de esta manera generar un resultado positivo tanto para la institución como para el estudiante y/o padre de familia; así mismo el instrumento consta de 11 preguntas abiertas, la cual medirá la variable independiente “estrategias de cobranza”	INDICADORES DE COBRANZA	Importancia	1. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiantes de la Institución Educativa?	La técnica es la entrevista, a través de la guía de entrevista a la dirección y asistente (secretaria) de la Institución Educativa Particular University College – Túcume
				Utilidad	2. ¿De qué manera se dispone la utilidad originada de la Institución Educativa Particular University College?	
				Políticas de Cobranza	3. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la Institución Educativa University College?	
				Cuentas Por Cobrar	4. ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College?	
				Beneficios e incentivos	5. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones?	
					6. ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones?	
			SISTEMA DE COBRANZA	Objetivos de la Cobranza	7. ¿Cuáles son los Objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?	
				Procedimientos de Cobranza	8. ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Particular University College?	
				Prevención	9. ¿La Institución Educativa que sistema de prevención utiliza para evitar que el padre de familia no pague?	
				Administración	10. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza?	
				Gestión	11. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	Según Steven (2016). Precisa a la morosidad como aquella práctica que no ha cumplido con el pago de una obligación en el tiempo establecidos como fecha de vencimiento por parte de una persona u organización al que se le conoce como "deudor",	Esta variable indica el atraso en el cumplimiento del pago de las mensualidades por parte de los padres y/o apoderados, la cual se considera moroso al deudor que demora en su obligación de pago; así mismo el instrumento consta de 10 preguntas cerradas, la cual medirá la variable dependiente "morosidad"	INDICADORES DE MOROSIDAD	Cultura	1. ¿Los padres de familia han tenido charlas informativas con temas de morosidad?	La técnica es la Encuesta, a través de la Escala de Likert a los padres de la Institución Educativa Particular University College – Túcume respectivamente. () Nunca () Casi Nunca () A veces () Casi Siempre () Siempre
				Plazo	2. ¿Considera usted que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	
					3. ¿Considera que los plazos establecidos por la institución Educativa están acorde con el cobro de sus ingresos?	
				Consecuencias	4. ¿Conoce usted de las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?	
				Pago	5. ¿Conoce en que es invertido los pagos de las mensualidades?	
			TIPOS DE MOROSOS	Morosos negligentes	6. ¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?	
				Morosos fortuitos	7. ¿Su nivel de ingreso mensual le permite pagar puntualmente la pensión de su menor hijo?	
				Morosos despreocupados	8. ¿Conoce usted si tiene un saldo por pagar de sus pensiones?	
				Morosos circunstanciales	9. ¿Está al día en los pagos, porque la institución brinda un buen servicio?	
				Morosos Intencionales	10. ¿Usted está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiere hacer dicho pago?	

Fuente: Elaborado por el autor del proyecto

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Son las distintas formas o maneras de obtener información, consideradas como un grupo de pautas, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

En esta investigación utilice como técnica la entrevista y la encuesta, utilizando como instrumentos la guía de entrevista y la escala de Likert respectivamente,

Entrevista

Es la reunión entre dos o más personas para conversar asuntos generalmente profesionales de manera formal; creando una atmósfera adecuada entre los entrevistados, planteando el objetivo de la misma y en que consiste, por lo que la formulación de preguntas es de manera verbal, con el objetivo de obtener respuestas o informaciones para verificar o comprobar las hipótesis de la investigación, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

Esta técnica se les realizó a la directora y la asistente de secretaria de la institución educativa de manera virtual a través del envío por correo electrónico personal.

Encuesta

Es una recopilación de datos para obtener información de un tema determinado, con diferentes propósitos, con el objetivo de alcanzar lo que se desea, estas se realizan a un grupo determinado que involucra un solo objetivo, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

Esta técnica fue realizada a los cuarenta (40) padres de familia de alumnos morosos entre los meses de Enero y Febrero, de esta manera se pudo constatar parte de la investigación en cuanto a la morosidad.

Instrumentos de recolección de datos

Son las herramientas que sirven a las técnicas de investigación en la recolección de datos que abordan el proceso de los mismos, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013).

Guía de Entrevista

Son pautas de los temas que vas a investigar, con un orden de preguntas de las cuales se van a usar, basándose en preguntas abiertas que dará el entrevistado, ayudando a tomar decisiones, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013),

Escala de Likert

Este es una herramienta que sirve para medir las actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados, de esta manera se emplea en escenarios en los que se quiera que los encuestados maticen sus opiniones, según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013). Las respuestas se deben de considerar de la siguiente manera

Donde:

N = Nunca

CN = Casi Nunca

AV = A Veces

CS = Casi Siempre

S = Siempre

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se aplicaron los instrumentos, a través de la recolección de información, se procesó los datos utilizando el Microsoft Excel (en su versión 2016), mediante el uso de tablas y figuras, en relación de la variable morosidad, mientras que en la variable de estrategias de cobranzas se hizo un análisis detallándose las respuestas de las personas entrevistadas.

2.6. Criterios éticos.

Según Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012), nos dice que los aspectos éticos son todos lo que se pueden relacionar con la investigación, en este trabajo he considerado lo siguiente:

La confidencialidad nos indica la seguridad y protección de la identidad de las personas que nos brindan la información requerida en la investigación, así mismo la privacidad de los datos recaudados.

Consentimiento informado, nos manifiesta que es la aceptación de la participación voluntaria de la investigación, de esta manera queda informado y reconoce cuáles son sus derechos y obligaciones.

Originalidad, Según Bavaresco (2013), nos dice que es la no publicación de los mismos datos que otros autores en relación al tema investigado.

2.7. Criterios de rigor científico.

Según Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012). Nos dice que los criterios de rigor son los siguientes:

Fiabilidad o consistencia, es la posibilidad que obtiene el investigador al utilizar los métodos de recolección de datos, siendo estos la representación de algo verdadero o reflejo de la cantidad de error.

Neutralidad y Objetividad, este es uno de los criterios que demuestra que los resultados de la investigación, muestran la veracidad de los resultados, en este criterio el investigados está comprometido a informar a los responsables de lugar donde se plantea la investigación.

Relevancia, en este criterio se evalúa el objetivo logrado en la investigación planteada y en que se demuestra si se obtuvo un mejor resultado.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados tablas y figuras

El cuestionario de encuesta consta de diez preguntas (10) y la guía de entrevista contiene once interrogantes (11) que buscan determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019. Siguiendo con el procedimiento, se validó con las técnicas de evaluación de juicios de expertos, el cuestionario de encuesta se aplicó a cuarenta y uno (41) padres de familia de los alumnos de dicha institución, así mismo la guía de entrevista fue dirigida a la Directora y su asistente (secretaria).

Los resultados que se muestran a continuación, están en función al cumplimiento del objetivo específico a) “Evaluar los niveles de morosidad de los estudiantes de la I.E.P University College, Túcume” y se observan los siguientes resultados:

Tabla 4

Padres de familia que han tenido charlas informativas de temas de morosidad (pregunta 1)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	4	10%
Casi Nunca	26	63%
A Veces	8	20%
Caso Siempre	1	2%
Siempre	2	5%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

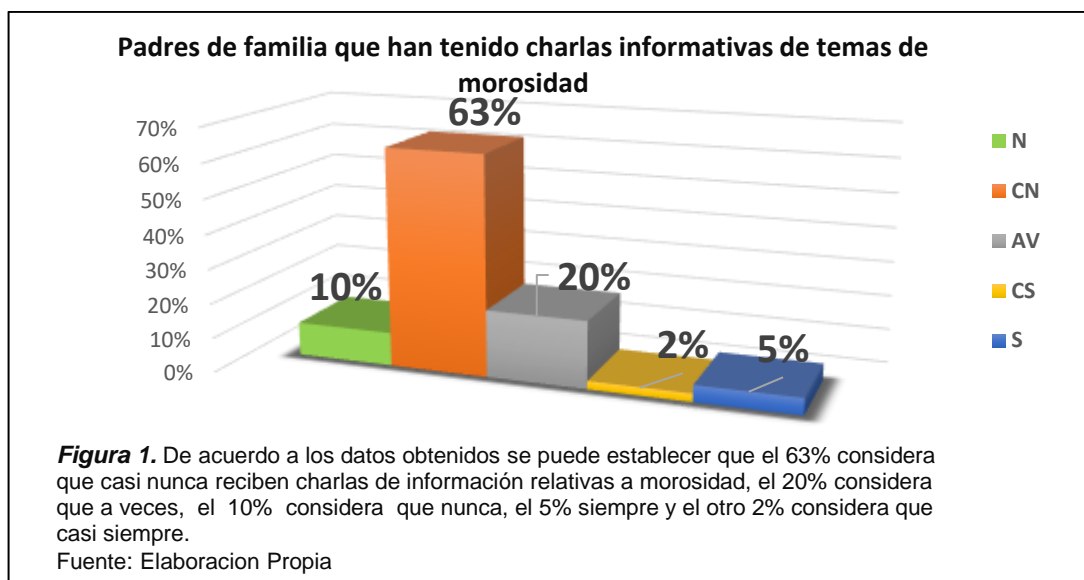


Tabla 5

Tienen la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones (pregunta 6)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	3	7%
Casi Nunca	35	85%
A Veces	2	5%
Casi Siempre	1	2%
Siempre	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

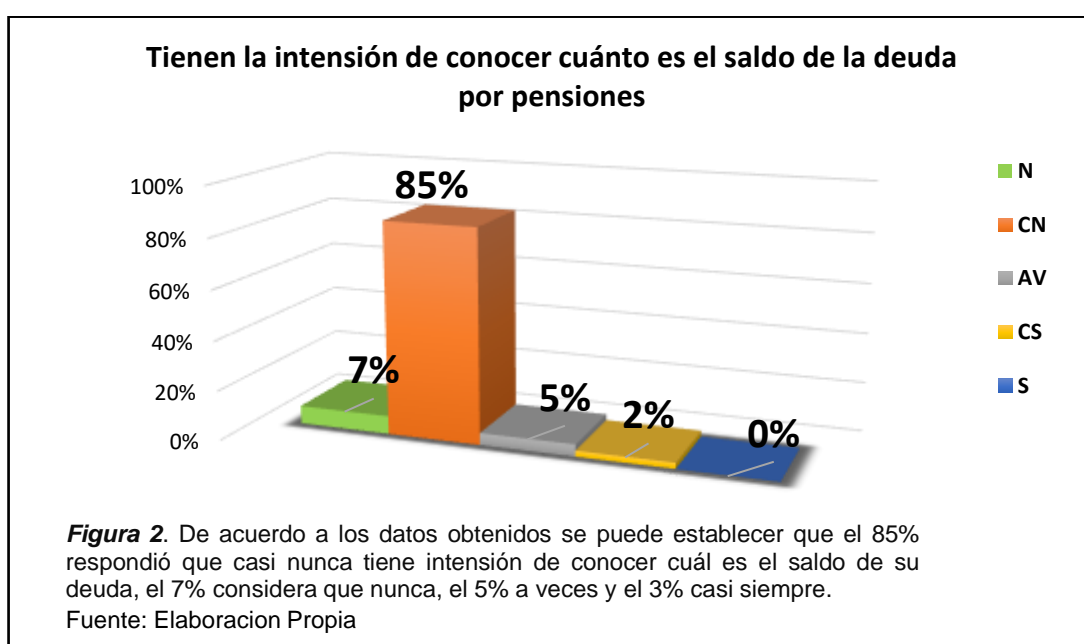


Tabla 6

Sus ingresos permiten pagar puntualmente la pensión de su menor hijo (pregunta 7)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	13	32%
A Veces	21	51%
Casi Siempre	4	10%
Siempre	3	7%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

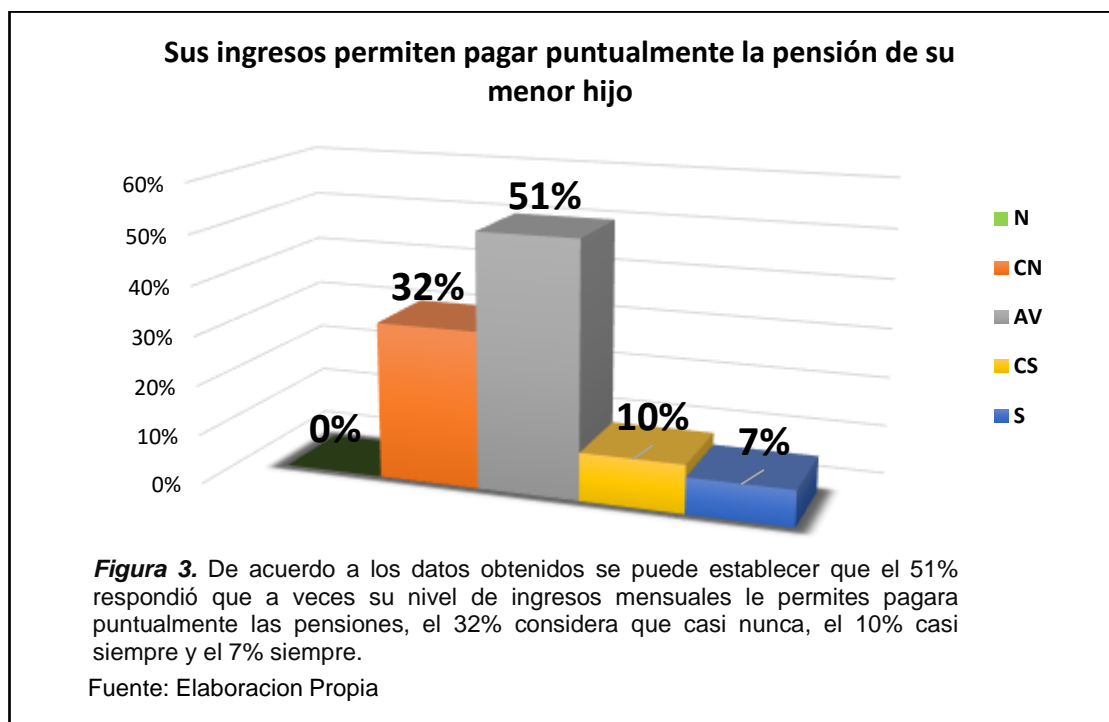


Tabla 7

Conoce que tiene un saldo por pagar de las pensiones (pregunta 8)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	20	49%
A Veces	4	10%
Casi Siempre	16	39%
Siempre	1	2%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

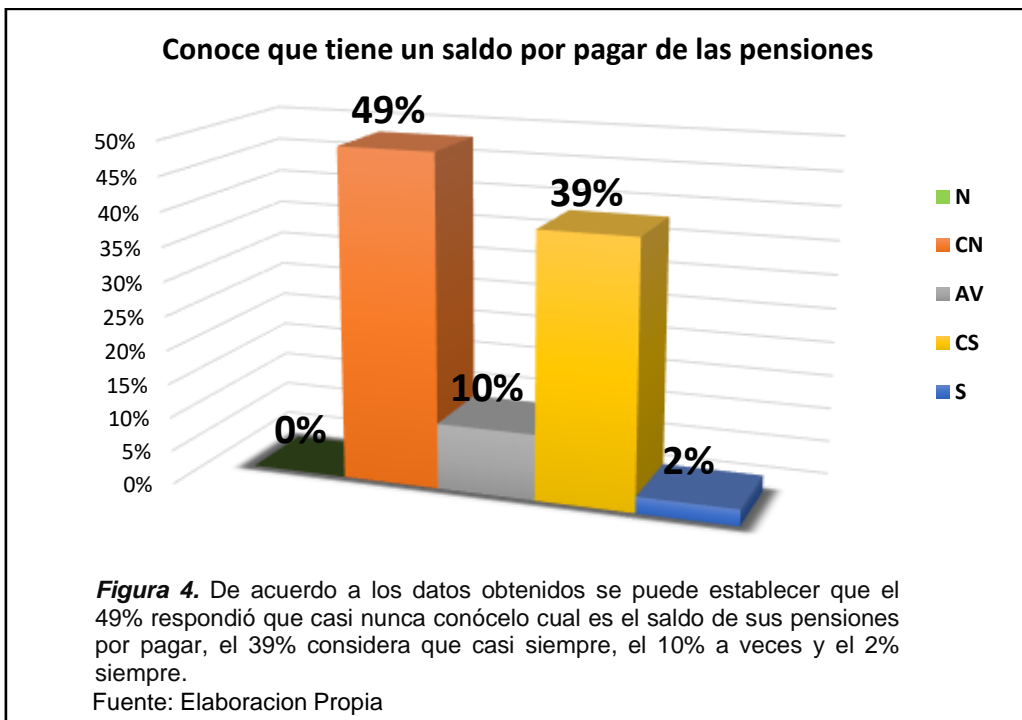


Tabla 8

Está al día en pagos, porque la institución si brinda un buen servicio (pregunta 9)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	1	2%
Casi Nunca	5	12%
A Veces	29	71%
Casi Siempre	6	15%
Siempre	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

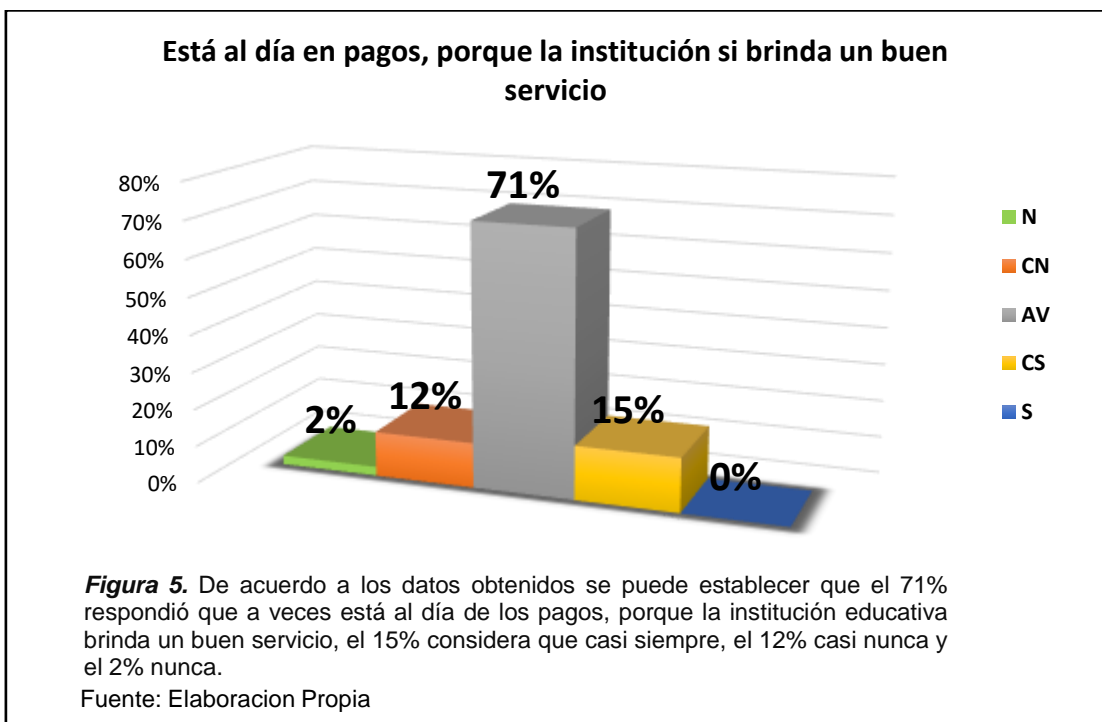
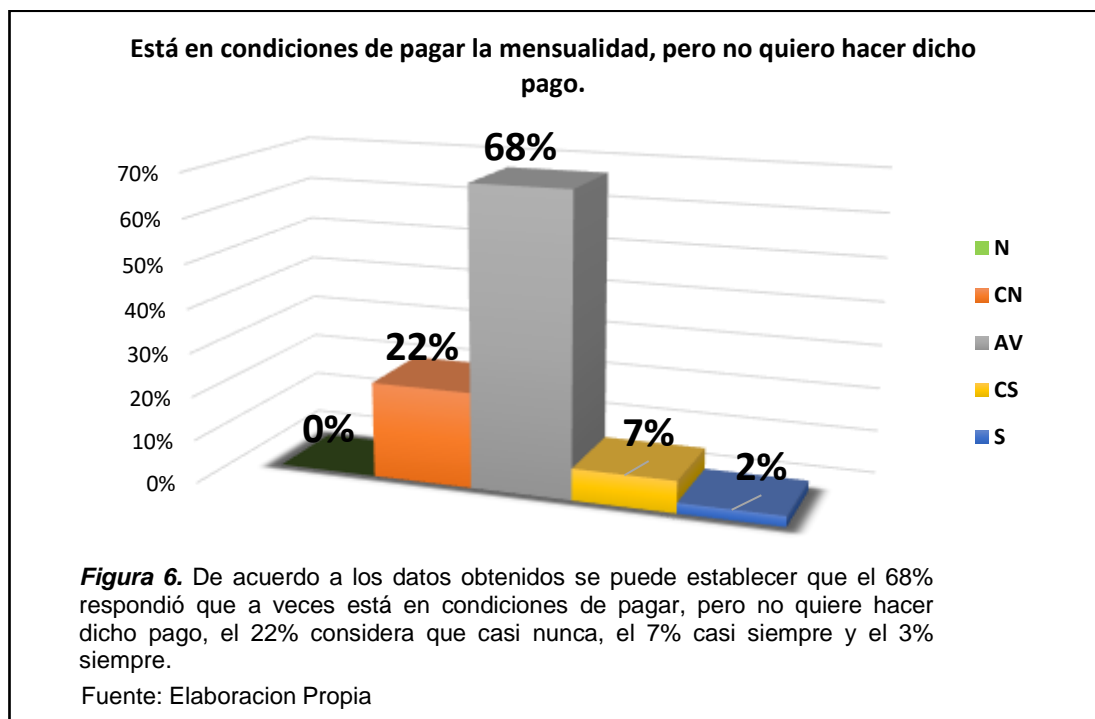


Tabla 9

*Está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiero hacer dicho pago.
(Pregunta 10)*

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	0	20%
Casi Nunca	9	22%
A Veces	28	68%
Casi Siempre	3	7%
Siempre	1	2%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia



1. ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College? (Pregunta 4)

Directora

Respuesta: El comportamiento de las cuentas por cobrar de la Institución Educativa, es cobrar a los padres de familia de sus deudas, que a veces pueden originar o aumentar sus deudas, si continúan morosos.

Asistente (secretaria)

Respuesta: El comportamiento de las cuentas por cobrar de nuestra institución se mantiene, es decir muchos de los padres de familia no pagan a tiempo y estas se vienen arrastrando en algunos casos desde el inicio de clases y otros a mitad de año, por lo que la lista de estas cuentas no disminuye; y solo pagan cuando necesitan algún documento del estudiante para tramites personales del padre de familia.

Comentario: Cabe precisar que las personas encargadas de la institución son personas que se han dedicado a la pedagogía y no conocen del tema contable y/o financiero con llevando a que tienen conocimiento empírico de las cuentas por cobrar, mientras que la asistente muestra el control y dominio del tema; sin tener estudios que sustente lo que conoce; indicando así que la morosidad en la institución de estudio se mantiene desde inicios del año escolar.

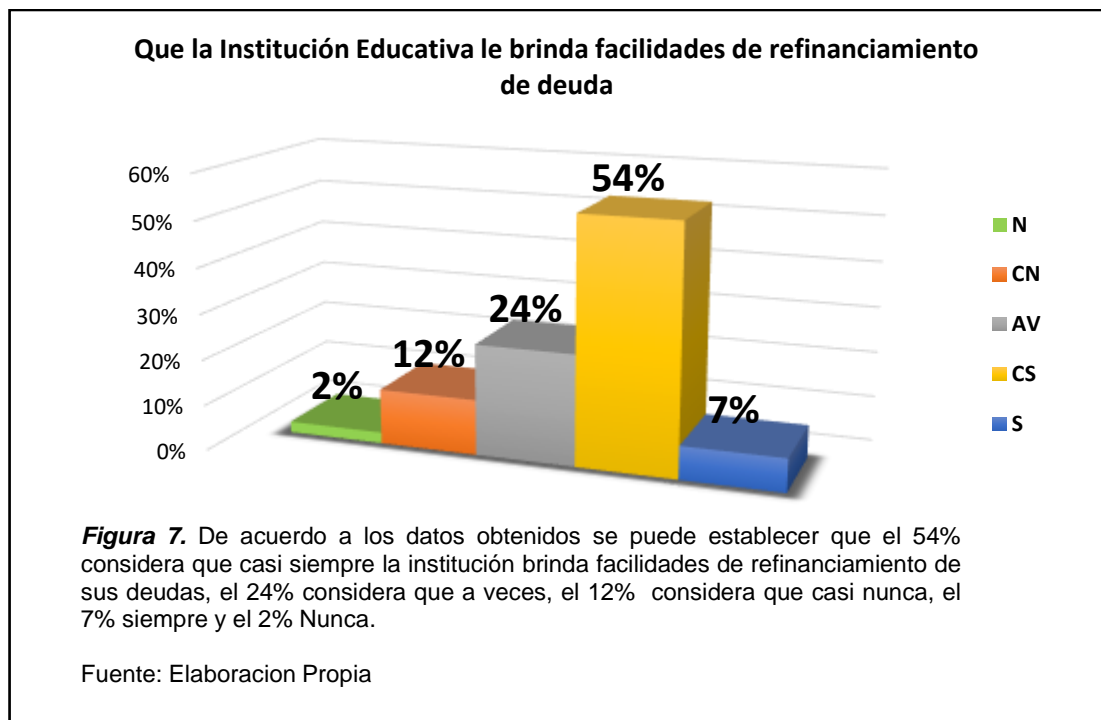
Los resultados que se muestran a continuación, están en función al cumplimiento del objetivo específico b) “Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E. P. “University College”, Túcume” y se observan los siguientes resultados:

Tabla 10

Que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda. (Pregunta 2)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	1	2%
Casi Nunca	5	12%
A Veces	10	24%
Casi Siempre	22	54%
Siempre	3	7%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia



2. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiante de la Institución Educativa? (Pregunta 1)

Directora

Respuesta: De que los padres de familia tienen que pagar la pensión cada mes, con la finalidad de pagar a su personal docente, administrativo y gastos generales.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Una gestión de cobranza implica tener liquidez en la institución y cumplir con nuestras obligaciones.

Comentario: Ambas coinciden en la importancia de la gestión de cobranza, ya que esta les permite cumplir con las obligaciones.

3. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que aplica la Institución Educativa University College? (Pregunta 3)

Directora

Respuesta: Las políticas de cobranza que aplica es que la pensión se cancela en efectivo en la misma institución para que el padre de familia firme la carta de compromiso de los demás meses en el que se les cobra las pensiones.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Una de las políticas de cobranza es la firma de la carta de compromiso por parte del padre de familia, el cobro se realiza en efectivo y solo lo paga el padre de familia (no se le permite al alumno portar dinero en efectivo de las pensiones).

Comentario: Las políticas de cobranzas son las acciones que enrumban el objetivo del cobro y según lo manifestado por las entrevistadas mantienen solo dos de las acciones que le permiten recaudar a la institución, siendo una de esta muy antigua.

4. ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa University College? (Pregunta 8)

Directora

Respuesta: Los procedimientos de la institución son que los alumnos reciban una buena calidad educativa, que el personal administrativo mantenga las relaciones humanas con los padres de familia atendiéndolos de manera cortés y en la cobranza es que la pensión se cancela en efectivo, el padre de familia firme la carta de compromiso.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Cuando el alumno es nuevo se le entrega los requisitos que la UGEL nos indica para el proceso de matrícula, paga su derecho de inscripción para separar su vacante, se le hace firmar la carta de compromiso de los pagos, el cobro se realiza en efectivo y solo lo paga el padre de familia (no se admite al alumno traer dinero en efectivo).

Comentario: Ambas entrevistadas mantienen las acciones que le permiten recaudar a la institución, sin embargo al no contar con áreas específicas de cobranzas es una sola la persona que se encarga de este procedimiento ya que a la vez realiza el proceso administrativo en la UGEL (netamente trámites administrativos).

5. ¿La Institución Educativa que sistema de prevención utiliza para evitar que el padre de familia no pague? (Pregunta 9)

Directora

Respuesta: El sistema de prevención que utiliza es el fondo económico o también llamado reserva que tenemos, con la finalidad de cumplir con nuestras obligaciones, sobre todo con la plana docente, quienes entregan una educación de calidad para el estudiante; así mismo sirve para cubrir algún desastre natural que pudiera ocurrir o ya sea enfermedades que se propaguen.

Asistente (secretaria)

Respuesta: A inicios, en la creación de la institución, se adquirió un capital de aportación por parte de los dueños, el cual llamamos reserva, esto es netamente aporte que nos sirve para cumplir con los pagos de los profesores y el personal administrativo, y cada fin de año se realiza un informe de ello para verificar que este aporte mantenga por lo menos el monto necesario; el año pasado disminuyo y no se pudo llegar al monto de inicios; que cubra los pagos del siguiente periodo ya que muchos de los padres de familia no pagan a tiempo y otros pagan en el inicio del ciclo escolar siguiente.

Comentario: La institución educativa cuenta con un fondo que ayuda a cumplir con sus obligaciones, el cual evita incumplimientos, sin embargo este ha disminuido por el endeudamiento de parte de los padres de familia al no pagar sus pensiones.

6. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza? (Pregunta 10)

Directora

Respuesta: Los requisitos son ser amables, que tenga buen trato, que conozca identificar los billetes y/o monedas falsas.

Asistente (secretaria)

Respuesta: en primer lugar tener conocimiento de cobranza, tener buen trato y amabilidad con los padres de familia, conocer las normas de procedimientos administrativos, conocimientos en ofimática para que agilice el procedimiento de cobranza, prácticas de valores y normas de convivencia.

Comentario: La institución educativa no cuenta con el área de cobranzas específicamente, es una sola persona la que realiza este proceso, que también conoce del tema, sin embargo no tiene estudios que lo demuestre.

7. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College? (Pregunta 11)

Directora

Respuesta: Utilizamos las charlas, realizamos reuniones.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Se realizan reuniones con los padres de familia.

Comentario: Los encuestados coinciden en que el método de cobranza para ellos es las charlas con los padres de familia.

Se mostraran resultados que han sido obtenidos y que se hallaron luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos, en función del objetivo específico c) “Seleccionar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad de la I. E. P. University College, Túcume”, cuyas respuestas fueron las siguientes:

8. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones? (Pregunta 5)

Directora

Respuesta: Los beneficios que adquieren los padres de familia que pagan puntual son los descuentos en pensiones.

Asistente (secretaria)

Respuesta: El padre de familia que paga puntualmente y/o antes de la fecha de vencimiento de las pensiones, se les realiza un descuento en sus pensiones.

Comentario: Ambas coinciden en que el incentivo es el descuento en su pensión, ninguna menciona el porcentaje.

9. ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones? (Pregunta 6)

Directora

Respuesta: Se les hace conocer en las charlas y a través de documentos.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Se utiliza las charlas para motivar con el pago y se les entrega documentos en el que va los incentivos de los pagos a tiempos.

Comentario: La institución educativa solo emite documentos en la que se les indica los descuentos, según lo que manifiestan las entrevistadas.

Los resultados que se muestran a continuación, están en función al cumplimiento del objetivo específico d) “Identificar las causas de morosidad de los padres de familia (de los estudiantes) de la I.E.P University College, Túcume” y se observan los siguientes resultados:

Tabla 11

Los plazos establecidos por la Institución Educativa están acorde con sus ingresos. (Pregunta 3)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	4	10%
A Veces	23	56%
Casi Siempre	11	27%
Siempre	3	7%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

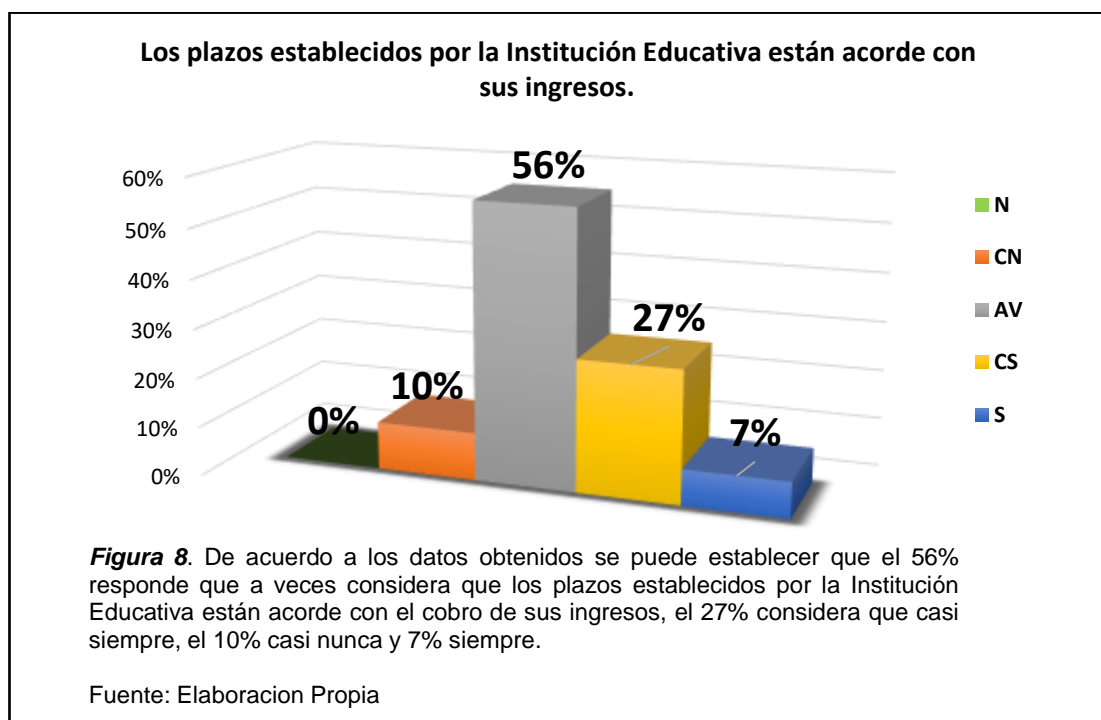


Tabla 12

Las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones. (Pregunta 4)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	6	15%
Casi Nunca	7	17%
A Veces	27	66%
Casi Siempre	1	2%
Siempre	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia

Las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones

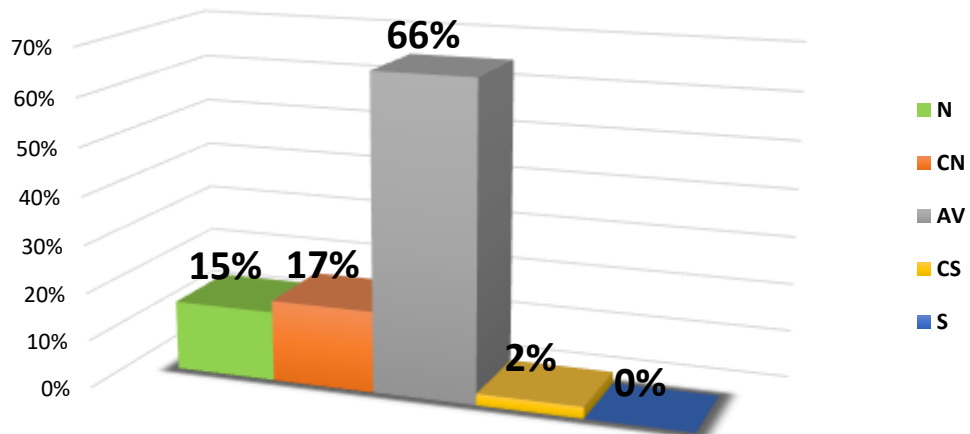


Figura 9. De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 66% respondió que a veces conoce de las consecuencias que genera el incumplimiento de los pagos de las pensiones, el 17% considera que casi nunca, el 15% nunca y el 2% casi siempre.

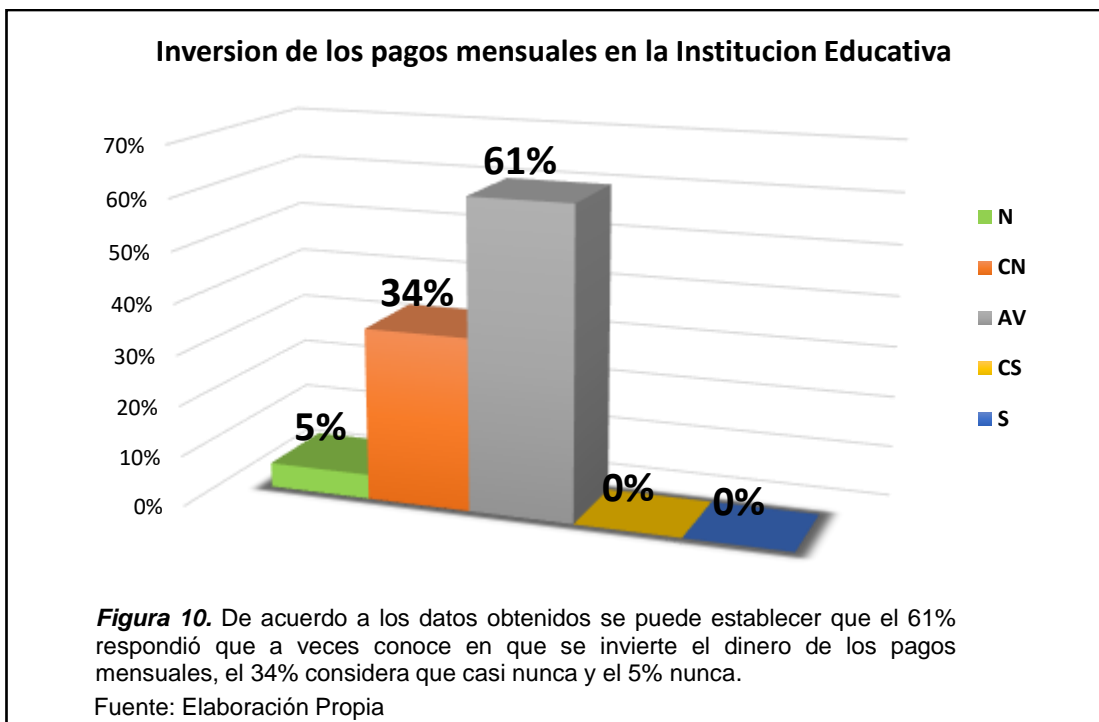
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13

Inversión de los pagos mensuales en la Institución Educativa. (Pregunta 5)

Alternativa	Padres morosos	%
Nunca	2	5%
Casi Nunca	14	34%
A Veces	25	61%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	41	100%

Fuente: Elaboración Propia



10. ¿De qué manera se dispone la utilidad de la Institución Educativa Particular University College?

Directora

Respuesta: La utilidad originada de la recaudación de las pensiones en un primer momento fueron para el fondo de reserva y con el pasar del tiempo este se ha venido ejecutando, hoy en día la utilidad que genera es poco lo que la utilizamos para implementar materiales educativos que benefician a los estudiantes y el mantenimiento de la infraestructura.

Asistente (secretaria)

Respuesta: La utilidad de la institución esta invertida en la compra de materiales educativos en bien del estudiante, y para el mantenimiento de los ambientes que tenemos, pero en los últimos años el incumplimiento de los pagos de algunos padres de familia no han sido tan buenos para seguir comprando e implementando.

Comentario: Las entrevistadas coinciden que la utilidad que genera la institución es empleada en bien del estudiante, dando una calidad educativa con los estándares que se requieren.

11. ¿Cuáles son los objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?

Directora

Respuesta: Los objetivos de la cobranza son los siguientes: mejorar la infraestructura educativa, cancelar haberes de los profesores en forma puntual, cumplir con el pago de los servicios sanitarios y evitar contaminación.

Asistente (secretaria)

Respuesta: Si bien es cierto cumplimos con los pagos de nuestros maestros gracias al fondo que tenemos, a la vez invertimos en materiales educativos,

sin embargo con el retraso de los cobros no podemos cumplir con este objetivo al cien por ciento (100%).

Comentario: el objetivo de la cobranza es cumplir con las obligaciones que se tiene, sin embargo la institución se basa en la reserva que posee, ya que tiene cuentas por cobrar, que no han sido cumplidas en el plazo.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados encontrados permiten valorar las opiniones y respuestas de la muestra en esta investigación, así mismo, se observa que existe morosidad por parte de los padres de familia en un nivel intermedio, además la falta de aplicación adecuada de las estrategias para su cobranza de la institución en estudio.

Uno de los resultados encontrados en la Tabla 4, nos refleja que los padres de familia no conocen del tema de morosidad, ya que el 63% de los encuestados indican que casi nunca han recibido charlas del tema, estos resultados encontrados coinciden con Chambi y Quispe (2019) en Juliaca, donde indica que, un 56,0% de la muestra, informó que la causa que impide el pago del impuesto predial es el aspecto cultural (es decir el conocimiento es deficiente), sobre el pago del impuesto predial, esto significa que a mayor conocimiento de cultura, se tendrá mejores resultados; así mismo, Pinedo (2017) de Chimbote, precisa que el 65% de los encuestados del mercado san Jacinto su nivel de conocimiento sobre cultura tributaria es bajo ya que no reciben capacitación por parte de las entidades que recaudan impuestos. Por lo que esto origina la implicancia en la práctica de sugerir que la institución educativa invierta en el tema de charlas informativas acerca de morosidad, para que esta mantenga los pagos al día de las pensiones mensuales. Todo lo anterior se concluye que para que los padres de familia puedan pagar sus cuotas mensuales deben tener charlas que los ayude a culturizarse en cuanto a la morosidad y sus consecuencias.

Los resultados encontrados en la Tabla 5 y 7, presentan dos de los tipos de morosos que existen en esta muestra alcanzada; en el caso de los morosos negligentes, el 85% casi nunca tienen la intención de conocer su saldo; los morosos despreocupados, el 49% casi nunca conoce si tiene un saldo por pagar, observando que estos resultados se comparan con los de Otero (2018) en Jaén donde manifiestan en la entrevista realizada al encargado de créditos que los clientes Sí tienen conocimiento de las deudas que mantienen con la empresa y que quienes a pesar de saber el monto que adeudan, no se acercan a cumplir con sus obligaciones. En la Tabla 6 presentan a uno de los tipos de morosos, los morosos fortuitos, el 51% a veces el nivel de ingresos le permite pagar la pensión de su

menor hijo, este resultado permite ser comparado con Carrazco y Pibaque (2016) de Guayaquil en el que manifiesta que los representantes de los educandos sobre si en caso de no pagar a tiempo los valores, indicaron el 20% por falta de trabajo, 25% por despido de trabajo, 27% por deudas, 16% por motivos de salud y 12% por motivos estrictamente personales; así mismo compararlo con los autores Golman y Bekerman (2018) de la revista Latinoamericana de Economía en la que resalta los resultados en cuanto a los ingresos de los prestamistas, siendo el 47.88% Buenos pagadores con un ingreso >880 dólares, teniendo en cuenta que el sector que tiene ingresos de <440 dólares son excelentes pagadores con un 41.96%. En la Tabla 8 y 9 se presenta otros tipos de morosos, como son los morosos circunstanciales, el 71% manifiesta que a veces está al día de sus pagos porque la institución brinda un buen servicio y los morosos intencionales, el 68% a veces su condición le permite pagar pero no lo hace, esto nos permite relacionarlo con la tesis de Carrasco y Pibaque (2016) quien el 84% si y el 16% no; es decir, la mayoría de los representantes están satisfechos con la educación que le dan en el colegio a sus hijos, así mismo Ríos (2018) en Guayaquil que un 64,08% tiene incumplimiento en sus pagos por concepto de mensualidades escolares. Mientras que solamente el 35,92% se encuentra al día en sus pagos; mientras que Ruiz (2017) en Chiclayo, manifiesta que se observa del total de encuestados, ante la pregunta ¿Cree usted que el pago de pensión es acorde con el servicio prestado?, la mayoría, es decir un 71% contestaron “Si” y el 29% contestaron “No”. Así mismo se compara con el artículo científico de Gonzales, Maytorena y Fuentes (2018), en el que su resultado encontró que el locus de control repercute en el rendimiento físico de los estudiantes en la muestra que empleo, siendo este negativo con una varianza del 26% con la conducta morosa. Por lo que esto origina la implicancia de sugerir no tan solo es la información que se le brinda al cliente sino que se desconoce las causas que no les permita conocer su deuda con la institución, por lo que se debe incrementar la difusión secreta de cada moroso con citaciones o recordatorios de lo que debe el padre de familia. Todo ello se concluye que se debe orientar al padre de familia a involucrarse con la institución, para conocer cuáles son las causas del incumplimiento del pago de las pensiones.

El resultado encontrado en la Tabla 10, nos refleja si la institución brinda las facilidades de refinanciamientos de la deuda por lo que los padres de familia respondieron que, el 54% de los encuestados casi siempre se les brinda lo indicado líneas arriba, estos resultados encontrados coinciden con Aguilar (2017) en Guayaquil, manifiesta que el 67% de los entrevistados contestaron que si se conceden facilidades de pago, mientras que un 33% estima que no; mientras que Ruiz (2017) indica que la mayoría, en su totalidad el 100% contestaron que “No”, y Nole (2016) en Ferreñafe encontró que el 87% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda facilidades de refinanciamiento, un 7% está totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente un 6% se muestra indiferente frente a esta situación (I). Por lo que esto origina la implicancia de sugerir, continuar con esta estrategia que les permite cobrar a largo plazo pero recuperar esa cuenta por cobrar. Todo ello se concluye que al padre de familia cumple con su obligación gracias al refinanciamiento de su deuda, lo que a la institución le permite tener de manera empírica sus cuentas por cobrar reducidas.

Uno de los resultados encontrados en la Tabla 11, nos indica que la institución educativa tiene plazos establecidos que van acorde al cobro de los ingresos de los padres de familia, lo cual encontramos que el 56% de los encuestados indica que a veces van acorde a sus ingresos, estos resultados encontrados son comparados con Ríos (2018) en Guayaquil, manifiesta que solo un 71.36% de los encuestados en su investigación cancela su mensualidades con retraso. Por lo que esto origina la implicancia de sugerir que se realice una encuesta interna con toda la plana de padres de familia para encontrar un equilibrio en cuanto a la planificación de los plazos de cobranza. Todo ello se concluye que al padre de familia no cumple con su obligación porque los plazos no están planificados de acuerdo a las fechas de cobro de los ingresos de los padres de familia quienes asumen esta responsabilidad.

El resultado encontrado en la Tabla 12, nos da un alcance que el 66% de los padres de familia a veces conoce cuales son las consecuencias que genera el incumplimiento de sus pagos por concepto de las pensiones, estos resultados encontrados son comparados con Ríos (2018) en Guayaquil, en el que obtiene un resultado del 95.15% de los encuestados, donde consideran que la institución debe

tomar a acciones con los que no realizan el pago por dicho servicio; en la Tabla 13, nos muestra el 61% de los padres de familia a veces conoce en que es invertido el cobro de los pagos mensuales; esto también se relaciona con la pregunta N° 10 en la que las entrevistadas manifiestan que la utilidad que se obtiene se emplea en el bien del estudiante como prioridad; estos resultados encontrados son comparados con Nole (2016) en la ciudad de Ferreñafe, en el que el 83% de los usuario encuestados de EPSEL está totalmente en desacuerdo en que lo recaudado se invierte en obras y solo un 8% está totalmente de acuerdo. Por lo que esto origina la implicancia de sugerir que se tome en cuenta esta estrategia para que el padre de familia tenga a bien cumplir a tiempo y sobre todo que se mantenga informado de las consecuencias que puede traer el no pagar y en que está siendo invertido lo que se recauda, para que de esta manera se vea el servicio que se brinda. Todo ello se concluye que al padre de familia no tiene información clara de lo que pueda suceder si no se llega a pagar sus pensiones y a la vez en que se invierte dicho pago, conociendo así que muchas de las instituciones no tienen acceso de financiamiento externo, la acción a tomar deben ser las charlas a inicios de clases acerca de morosidad.

Del resultado encontrado en la pregunta 1, se manifiesta el comportamiento de las cuentas por cobrar en el que se pudo observar que la institución no cuenta con un área específica por lo que los encargados muestran un resultado empírico a la pregunta, indicando que las cuentas por cobrar que maneja la institución la tienen al inicio y al intermedio del año por la falta de pago. Esto se ve reflejado en los resultados que se obtuvieron con Vidal (2017) en Chile, indicando que se mida el comportamiento de los Clientes ya sea por el atraso temprano, de tal forma de no sólo incentivar las ventas, sino también el cobro y gestión de las cuotas impagas de los créditos. Por lo que esto origina la implicancia en la práctica de sugerir que la institución educativa invierta en la creación del área específica en el que cuenten con el personal profesional para que mejoren sus recaudaciones y cumplan con sus obligaciones manteniendo su fondo de reserva para otras inversiones. Se concluye que las personas que están en el área deben ser personas que conozcan del tema para que puedan cumplir con el objetivo de disminuir las cuentas por cobrar.

Los resultados encontrados en la pregunta 2, 3, 4, 5, 6, 7, presenta el sistema de cobranza que tiene la institución, donde las entrevistadas indican que es importante la gestión de cobranza, una de las políticas de cobranzas son el cobro en efectivo y se ayudan al cobro con la carta de compromiso que firma el padre al inicio del año, no cuentan con una área específica que se encargue de los procedimientos de las cobranzas, cuentan con un sistema de prevención, que es el fondo llamado reserva que le ayuda a cumplir con sus obligaciones a tiempo, al no contar con el área de cobranza el personal que se encarga de ello, no cuenta con estudios relacionados, la institución considera que el método de cobranza son las charlas, observando que estos resultados se comparan con Rosado (2016) en Ecuador, manifiesta que el no contar con un departamento de Cobranza, provoca que dicha forma sea deficiente, y que no contar con el personal que cumpla únicamente con este rol en la institución, esto fue a través de la entrevista que se realizó, esto conlleva a la pregunta de la existencia de un modelo de cobranza siendo como resultado que 100% de los encuestados indiquen que no existe; así mismo Foretic (2019) de Chile, indica que la encuesta realizada muestra que en el 65% de los casos la cobranza es realizada por un miembro del equipo que no es especialista en esta área, quien invierte mayor tiempo en esta tarea; Ríos (2018) en Guayaquil, se compara con relación a la pregunta 3, 4 y 6 responde en base a los resultados obtenidos de la encuesta al personal administrativo – contable. Un 75% de los encuestados respondió que la institución no cuenta con un modelo de gestión de cobranzas, el 66,67% de los encuestados respondió que la institución no cuenta con un manual de procedimientos y concluyó que un 66,67% del personal de la institución se encarga de efectuar labores de cobranzas; pero no de forma continua, respectivamente; Otero (2018) en Jaén, manifestó con relación a las preguntas 2 y 6 que no se realiza una gestión de cobranza y que el personal de cobranza debe tener constante capacitación, según la entrevista realizada y Vilca (2017) de la ciudad de Juliaca indica que en la comparación de la pregunta 3 obtuvo como resultados sobre la política de cobranzas que el 50% del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución educativa en estudio, asimismo el 62% manifiesta que el cobro es en efectivo, 8.6% por depósito y 2.9% medio de cheque. Por lo que esto origina la importancia en la práctica de sugerir que la institución educativa invierta en adquirir

convenios con instituciones financieras para que mejoren sus recaudaciones y cumplan con sus obligaciones manteniendo su fondo de reserva para otras inversiones. Todo lo anterior se concluye que la contratación del personal idóneo en el área de cobranzas disminuirá la morosidad que se viene teniendo en el transcurso del año y continúe cumpliendo sus compromisos.

Los resultados encontrados en la pregunta 8, 9, 11 presenta los beneficios, incentivos y el objetivo de la cobranza, los cuales se obtuvo como resultado por parte de los entrevistados que, por el pago puntual obtienen descuentos y estos se manifiestan en las reuniones que tienen en el plantel, ayudando de tal manera al objetivo de la cobranza que sirve para cumplir con los pagos de los maestros, material educativo entre otras obligaciones, pero este no es al 100% por lo que la deudas se mantienen hasta fin de año aproximadamente; observando que estos resultados se pueden relacionar con Aguilar (2017) en Guayaquil, respecto a los descuentos a los clientes, en su estudio los resultados fueron que el 11% de los empleados indican que no se considera dicha política de descuentos; mientras que Nole (2016) en Ferreñafe, con la entidad estudiada, manifiesta que el objetivo de la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones el cual el 82% de la población encuestada está totalmente de acuerdo y esto hace que se garantice una estabilidad económica. Por lo que esto origina la implicancia en la práctica de sugerir que la institución educativa evalúe el incremento de mayores incentivos como alternativa de recaudación positiva y en el plazo que pueda cumplir con sus obligaciones en un 75% y se siga incrementando con el paso del tiempo. Todo lo anterior se concluye que la institución en estudio viene utilizando su fondo para cumplir con sus obligaciones y se debe invertir en publicidad en la que se les informe a los padres de familia los beneficios e incentivos que se brinda por el pago puntual por el servicio que se brinda.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En esta oportunidad se concluye que se ha logrado evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P University College, Túcume; es intermedio, a causa de los padres de familia no pagan en el plazo establecido y esto se manifiesta en un 56% que indicó que a veces dichos plazos van acorde con el cobro de los ingresos de los padres de familia.

Respecto a la evaluación del conocimiento de las estrategias de cobranza que el personal de tesorería de la I. E. P. "University College", Túcume, encontrando que la institución no cuenta con un área específica de tesorería y quien hace las veces de tesorera es la asistente, quien tiene conocimientos empíricos, los cuales posee algunas cualidades del puesto, quien cumple con los procedimientos y políticas de cobranzas de acuerdo a lo que se encuentra en la entrevista realizada.

Respecto a la selección de estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad, se logró seleccionar la carta de compromiso de pago que emite la institución a inicios de clases y que es firmada por el padre de familia, así mismo el descuento en su pensión por pronto pago, siendo estas las adecuadas para que disminuya la morosidad.

Respecto a Identificar las causas de morosidad de los padres de familia (de los estudiantes) de la I. E. P University College, Túcume, una de ellas es la falta de interés por parte del padre familia encontrando que el 85% casi nunca tienen la intención de conocer el saldo de la deuda, de tal manera que el 51% a veces su nivel de ingresos le permite pagar puntualmente. Otra causa es la falta de conocimiento por parte del padre de familia que es el 63% en que casi nunca han tenido charlas informativas del tema.

4.2. Recomendaciones.

A los directivos de la Institución realizar una encuesta a los padres de familia, en la que contenga fechas de cobro de sus ingresos para que se encuentre una fecha promedio para todos ellos, esto se debe realizar a inicio de cada año escolar, en el que también se evalué los pagos de las obligaciones que posee la institución.

A los dueños de la institución, invertir en un área específica con personal adecuado y calificado en temas de recaudación y/o cobranzas, para que de esta manera sea eficaz el proceso del cobro de pensiones y se obtenga mejores resultados. La creación de esta área beneficiara tanto a los padres de familia y a los directivos, así mismo con la coyuntura que se está viviendo hoy en día, se puede implementar la cobranza a través de los agentes financieros.

A los dueños y directivos de la institución, se recomienda dar copia de la carta de compromiso firmada y sellada por dirección y a la vez adjuntar las promociones de descuentos con el pago a tiempo de sus cuotas, ya que de esta manera el padre de familia estaría informado y ayudara a la recaudación a tiempo. Cabe precisar que las fechas de pago deben ser programadas de acuerdo al pago de las obligaciones que tiene la institución.

A la dirección de la institución, incluir como principal acción la notificación respectiva de la deuda con comunicados que lleve el alumno a casa, así mismo, planificar charlas cada bimestre académico en cuanto a cultura de pago y brindar la información semestral de lo que realiza la institución con lo que se recauda de las pensiones a través de folletos ilustrativos de las mejoras en la institución educativa.

A los padres de familia de la institución informar oportunamente a dirección el motivo por el cual no puede cancelar a tiempo su pago para que se tome medidas que les pueda ayudar a acuerdos saludables como el fraccionamiento de deuda mayor a dos pensiones.

V. REFERENCIAS

- Accion In Sigt International Headquarters (2019). *En microfinanzas, nuestros clientes son los primeros*. Recuperado, desde: <http://www.smartcampaign.org/portada>
- Aguilar, K. A. (2017). *Alto índice de morosidad de la empresa*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado, desde: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22062>
- Alarcón, D. A. (2016). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de La Caja Arequipa – Agencia Moquegua Del Periodo 2015 -2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. Recuperado, desde: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/445330>
- Arenal L. C. (2017). Técnicas de venta: UF0031. España, *Editorial Tutor Formación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/44231?page=15>
- ASBANC. (2018). *Morosidad fue de 3.04%, la más alta desde el año 2005*. Recuperado, desde: Diario Perú 21, <https://peru21.pe/economia/asbanc-morosidad-3-04-alta-ano-2005-393340-noticia/>
- Bavaresco, A. M. (2013). *Proceso Metodológico En La Investigación*. (6° edición). Venezuela: Imprenta Internacional, CA Maracaibo.
- Bernal, W. T., y Edquen, D. R. (2017). *Factores Socio - Económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Recuperado, desde: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/742>
- Calle, J. L. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la Financiera Compartamos, Piura– año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Piura. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10789>

- Cervera, S. N., y López, R. E. (2017). *Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado, desde: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/887>
- Chambi, A. M., y Quispe, M. Z. (2019). *Causas que generan la morosidad del impuesto predial en la Urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, 2019*. (Tesis De Bachiller). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Recuperado, desde: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2752>
- Chapoñán, B. E. (2018). *Factores microecómicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018*. (Tesis de Bachiller). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado, desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5288>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Código Civil. (2014). *Decreto Legislativo N° 295*. Recuperado, desde: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Codigo-Civil-MINJUS-BCP.pdf>
- Delgado, D. D., y Chavesta, M. E. (2017). *Impacto de la morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, Periodo 2010-2014, Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado, desde: <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/1454>
- Economipedia (2020). *Haciendo fácil la economía, definición de cliente*. Recuperado, desde: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Equifax. (2017). *7 claves para potenciar la cobranza en su negocio según Equifax*. Recuperado, desde: <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/?ref=gesr>

- ESAN. (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Recuperado, desde: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Escobar, R. D. (2018). *Propuesta de mejora de bancarización en el proceso de cobranza de pensiones en la I.E.P Bautista La Luz*, Independencia 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Del Norte. Lima. Recuperado, desde: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14945>
- El Congreso de la República. (2002). *Ley N° 27665*. Lima, Lima, Lima. Recuperado, desde: <http://www.ventanilla-ugel.edu.pe/wp-content/uploads/ley-27665.pdf>
- Espinoza J. E. (2015) La mora. *THĒMIS-Revista de Derecho* 68. pp. 229-244. ISSN: 1810-9934. Recuperado, desde: <http://revistas.pucp.edu.pe>
- Ettinger, R. P., y Golieb, D. E. (2018). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental.
- Fiallos, J. A. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Quito. Recuperado, desde: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5737>
- Fullana C. B. y Paredes J. L. O. (2008). *Manual de contabilidad de costos*. (Primera Edición). España. Delta, Publicaciones Universitarias.
- García, V. G., y Palao, J. A. (2010). *12 pasos para el éxito, Plan de Ventas*. Lima: Editorial Septiembre S.A.C.
- Golman M. y Bekerman M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*: Vol. 49 Núm. 195. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Gómez, J. T. (2016). *Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad De Negocios Amazonas Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10174>

- Gonzales, D. L., Moytorena, M. A., Fuentes, M. A. (2018). Locus de control y morosidad como predictores del ejercicio físico-deportivo en estudiantes universitarios. *Revista Colombiana de Psicología*. Vol. 27 Issue 2, p15-30. 16p. <http://dx.doi.org/10.15446/rcp.v27n2.61483>
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- INEI (2019). Resumen Metodológico. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1346/parte04.pdf
- Koontz, H., y Wehrich, H. (2004). *Administración un perspectiva global*. (13ª Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mantilla S. A. B. (2013). *Auditoria de control interno*. (Tercera Edición). Colombia. Ecoe Ediciones.
- Mendieta, A. (2015). *¿Sabes qué procedimientos se utilizan para cobrar a clientes morosos?* Recuperado, desde: Peru21, <https://peru21.pe/mis-finanzas/procedimiento-utiliza-cobrar-clientes-morosos-198149-noticia/?ref=p21r>
- Menor, D. M. (2019). *Programa de gestión de riesgos para reducir el índice de morosidad de los estudiantes en la Universidad De Lambayeque - Chiclayo, 2014 - 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad De Lambayeque. Chiclayo. Recuperado, desde: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/209>
- Miranda, R. A. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao - 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Callao. Recuperado, desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>
- Morales, A. C., y Morales, J. A. (2015). *Créditos Y Cobranzas* (1ª Edición Ebook ed.). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA S.A. DE C.V.

- Navarro, F., y Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo* (25), 245-267. Recuperado, desde: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>
- Nole, G. I. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona de Ferreñafe De La Entidad Prestadora De Servicios De Saneamiento De Lambayeque S.A – 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Recuperado, desde: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4152>
- Noreña, A. L., Alcaraz, N. M., Rojas, J. G., y Rebolledo, D. M. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan Universidad de La Sabana* Recuperado, desde: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Novoa, E. R., y Villagómez, A. P. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° Edición). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parella, S. S., & Martins, F. P. (2012). *Metodología De La Investigación Cuantitativa*. Caracas. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Parma, A. C. (2018). *Crece la morosidad en los colegios privados: en octubre alcanzó el 30%*. Recuperado, desde: Radio Mitre, Mitre Córdoba: <https://radiomitre.cienradios.com/crece-la-morosidad-en-los-colegios-privados-en-octubre-alcanzo-el-30>
- Paz, R. C. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. (1era Edición). Ideaspropias Editoria, S.L. España.
- Pinedo, P. J. (2017). *Cultura tributaria y afectación de la morosidad de contribuyentes del Mercado San Jacinto, año 2017*. (Tesis de Licenciatura)

Universidad San Pedro. Chimbote. Recuperado, desde:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5895?show=full>

Portal Economía Simple.net. (2018). *Definición de utilidad*. Recuperado, desde:
<https://www.economiasimple.net/glosario/utilidad>

Quispe, D. S. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Lima. Recuperado, desde:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1501>

RAE, (2019). Diccionario de la lengua española. Recuperado, desde:
<https://dle.rae.es/?id=TNyFYtA>

Ríos, M. (2019). *Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60%*. Recuperado, desde: Diario Gestión,
<https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/>

Ríos, M. J. (2018). *Plan de gestión de recuperación de cartera vencida de la Escuela Básica Particular “Ángel Calderón Luces”*. (Tesis de Bachiller). Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE De Guayaquil. Guayaquil. Recuperado, desde: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2549>

Roldán, T. (2017). *Ciudadanos registra una proposición de Ley para crear un régimen sancionador de la morosidad*. Recuperado, desde:
<https://carnica.cdecomunicacion.es/noticias/21884/ciudadanos-registra-una-proposicion-de-ley-para-crear-un-regimen-sancionador-de-la-morosidad>

Ruíz, M. F. (2017). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.Ltda. Chiclayo – 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Recuperado, desde:
<http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/4412>

- Sánchez, A. (2020). *¿Cómo manejan los líderes de las empresas la crisis por el COVID-19?* Recuperado, desde: <https://lexlatin.com/reportajes/como-manejan-lideres-empresas-crisis-covid-19>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019). *Tipos de créditos*. Recuperado, desde: <https://www.sbs.gob.pe/>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. *Medios de pago*. Recuperado, desde: <http://www.sunat.gob.pe/>
- Steven, J. P. (2016). *Morosidad*. Recuperado, desde: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4° Edición). Editorial Limusa S.A. México D.F. Consultado en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Torres M. V. (2015). *Administración en ventas*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39394?page=88>.
- UNESCO. (2017). *Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura*. Recuperado, desde: <http://www.unesco.org/new/es/culture/>
- UNECE United Nations Economic Commission for Europe (2012). *Guía de implementación de la facilitación del comercio*. Recuperado, desde: <http://tfig.unece.org/SP/contents/payments-types.htm>
- Vargas, Z. R. (2009). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencias científica. *Educación*, Vol. 33, núm. 1, pp. 155-165: Recuperado, desde: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vásquez R. I., y Castro G. L. C. (2015). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015. Pimentel - Chiclayo.

- Vidal, E. S. (2017). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. Recuperado, desde: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23660>
- Vilca, M. R. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca. Recuperado, desde: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/741?show=full>
- Villaseñor, E. F. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza* (Cuarta Edición.). México DF: Trillas
- Zaragoza, J. (2019). *El 70% de colegios privados elevará sus pensiones por alta morosidad*. Recuperado, desde: Diario La República, <https://larepublica.pe/sociedad/1412313-70-colegios-privados-elevara-pensiones-alta-morosidad/>

ANEXOS

Anexo 1

Instrumentos:

Encuesta

Introducciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

N = Nunca; CN = Casi Nunca; AV = A Veces; CS = Casi Siempre; S = Siempre

Ítems	N	CN	AV	CS	S
¿Los padres de familia han tenido charlas informativas con temas de morosidad?					
¿Considera usted que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?					
¿Considera que los plazos establecidos por la institución Educativa están acorde con el cobro de sus ingresos?					
¿Conoce usted de las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?					
¿Conoce en que es invertido los pagos de las mensualidades?					
¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?					
¿Su nivel de ingreso mensual le permite pagar puntualmente la pensión de su menor hijo?					
¿Conoce usted si tiene un saldo por pagar de sus pensiones?					
¿Está al día en los pagos, porque la institución brinda un buen servicio?					
¿Usted está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiere hacer dicho pago?					

Guía de entrevista

Dirigida al personal administrativo de la Institución Educativa Particular University College, Túcume

Objetivo: Recolectar información para Analizar la situación actual de la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume 2019

Cargo:.....

Lugar:.....

Fecha:.....

1) ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiantes de la Institución Educativa?

2) ¿De qué manera se dispone la utilidad originada de la Institución Educativa Particular Univesity College?

3) ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la Institución Educativa University College?

4) ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College?

5) ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones?

6) ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones?

7) ¿Cuáles son los Objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?

8) ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Particular University College?

9) ¿La Institución Educativa que sistema de prevención utiliza para evitar que el padre de familia no pague?

10) ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza?

11) ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College?

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
¿Cómo establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019?	Determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019	a) Evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P. University College, Túcume. b) Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E.P. University College, Túcume. c) Seleccionar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad de la I. E. P.University College, Túcume d) Identificar las causas de morosidad de los padres de familia (de los estudiantes) de la I.E.P University College, Túcume.	Hi = Las estrategias de cobranza establecidas ayudan a disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College. H0 = Las estrategias de cobranza establecidas no ayudan a disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College	Estrategias de Cobranza	Sistema De Cobranza	Importancia	Entrevista / Guía de entrevista.	
						Utilidad		
						Políticas de Cobranza		
						Cuentas Por Cobrar		
						Beneficios e incentivos		
						Objetivos de la Cobranza		
				Procedimientos de Cobranza				
				Políticas De Cobranza	Prevención			
					Administración			
					Gestión			
				Morosidad	Indicadores De Morosidad	Cultura		Análisis documental y Encuesta / Escala de Likert
						Plazo		
						Consecuencias		
						Pago		
Tipos De Morosos	Morosos Negligente							
	Morosos fortuitos							
	Morosos despreocupados							
	Morosos circunstanciales							
Morosos Intencionales								

Anexo 3

Validación de instrumentos

Experto 1 Solicitud

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de Noviembre del 2019

Señor
Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estoy trabajando la Investigación: "Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad En La Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Karina Vanesa Benites Quiroga
DNI N° 45620657

Recibido 02/11/19



Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendoza

Formato de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	08 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	<ul style="list-style-type: none"> • GUIA DE ENTREVISTA • ESCALA DE LIKERT 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar el impacto de las estrategias de cobranza sobre la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume	
	ESPECÍFICOS	
	Evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P University College, Túcume	
	Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E. P. "University College", Túcume	
	Seleccionar y aplicar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad.	
	Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

ESTRATEGIAS DE COBRANZA

<p>1. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiantes de la Institución Educativa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿De qué manera se dispone la utilidad originada de la Institución Educativa Particular Univesity College?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la Institución Educativa University College?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cuáles son los Objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿La Institución Educativa que utiliza el sistema de prevención para evitar que el padre de familia no pague?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>MOROSIDAD</p>	
<p>12. ¿Los padres de familia han tenido charlas informativas con temas de morosidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>14. ¿Considera que los plazos establecidos por la institución Educativa están acorde con el cobro de sus ingresos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Conoce usted de las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Conoce en que es invertido los pagos de las mensualidades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Su nivel de ingreso mensual le permite pagar puntualmente la pensión de su menor hijo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Conoce usted si tiene un saldo por pagar de sus pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Está al día en los pagos, porque la institución brinda un buen servicio?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Usted está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiere hacer dicho pago?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>21</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendez
 JUEZ - EXPERTO

Carta de Aceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Luis Alberto Cruz Mendoza, Doctor en Administración y Magister en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA Y ESCALA DE LIKERT) elaborada por: Karina Vanesa Benites Quiroga, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de noviembre del 2019



Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

Mg. Luis Alberto Cruz Mendoza

DNI N° 18077958

Experto 2 Carta de presentación

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de Noviembre del 2019

Señor
Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estoy trabajando la Investigación: "Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad En La Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Karina Vanesa Benites Quiroga
DNI N° 45620657

Formato de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Jap. Alejandro Tapa Sánchez
PROFESIÓN		Contabilidad
ESPECIALIDAD		Sección Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		8 años
CARGO		DTC
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	<ul style="list-style-type: none"> • GUIA DE ENTREVISTA • ESCALA DE LIKERT 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar el impacto de las estrategias de cobranza sobre la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS	
	<p>Evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P University College, Túcume</p> <p>Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E. P. "University College", Túcume</p> <p>Seleccionar y aplicar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad.</p> <p>Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias.</p>	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

ESTRATEGIAS DE COBRANZA

<p>1. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiantes de la Institución Educativa?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿De qué manera se dispone la utilidad originada de la Institución Educativa Particular Univesity College?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la Institución Educativa University College?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cuáles son los Objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿La Institución Educativa que utiliza el sistema de prevención para evitar que el padre de familia no pague?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
MOROSIDAD	
<p>12. ¿Los padres de familia han tenido charlas informativas con temas de morosidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>14. ¿Considera que los plazos establecidos por la institución Educativa están acorde con el cobro de sus ingresos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Conoce usted de las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Conoce en que es invertido los pagos de las mensualidades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Su nivel de ingreso mensual le permite pagar puntualmente la pensión de su menor hijo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Conoce usted si tiene un saldo por pagar de sus pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

20. ¿Está al día en los pagos, porque la institución brinda un buen servicio?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Usted está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiere hacer dicho pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>21</u> N° TD <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ EXPERTO
 Mg. Alex Alejandro Lopez Sanchez
 DNI 44919602


Carta de Aceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Gestión Pública, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA Y ESCALA DE LIKERT) elaborada por: Karina Vanesa Benites Quiroga, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de noviembre del 2019


Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
DNI N° 44919606

Experto 3 Carta de presentación

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 07 de Noviembre del 2019

Señor
Mg. Nehemías Dávila Cano
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estoy trabajando la Investigación: "Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad En La Institución Educativa Particular University College, Túcume Lambayeque 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Karina Vanesa Benites Quiroga
DNI N° 45620657

Recibido 07/11/19.



Mg. Nehemías Dávila Cano

Formato de validación

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Mg. Nohemias Davila Curo</i>
PROFESIÓN		<i>CONTADOR PÚBLICO</i>
ESPECIALIDAD		<i>GRACIA EDUCATIVA ESTRATEGIA</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>30 AÑOS</i>
CARGO		<i>DTP</i>
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	<ul style="list-style-type: none"> • GUIA DE ENTREVISTA • ESCALA DE LIKERT 	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar el impacto de las estrategias de cobranza sobre la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Evaluar los niveles de morosidad de los Estudiantes de la I.E.P University College, Túcume</p> <p>Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en el personal de tesorería de la I.E. P. "University College", Túcume</p> <p>Seleccionar y aplicar la estrategia de cobranza adecuada que ayudara a disminuir la morosidad.</p> <p>Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias.</p>	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 21 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

ESTRATEGIAS DE COBRANZA

1. ¿Cuál es la importancia de la gestión de la cobranza a los padres de las pensiones de los estudiantes de la Institución Educativa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿De qué manera se dispone la utilidad originada de la Institución Educativa Particular Univesity College?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que aplica la Institución Educativa University College?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>4. ¿Cuál es el comportamiento de las cuentas por cobrar que sostiene la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cuáles son los beneficios o incentivos que adquieren los padres de familia por el pago puntual de sus obligaciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿De qué manera se le hace conocer a los padres de familia sobre los incentivos por el cumplimiento de los pagos de pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cuáles son los Objetivos de la cobranza en la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿La Institución Educativa que utiliza el sistema de prevención para evitar que el padre de familia no pague?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuáles son los requisitos que debe tener el personal de cobranza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que utiliza la Institución Educativa Particular University College?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
MOROSIDAD	
<p>12. ¿Los padres de familia han tenido charlas informativas con temas de morosidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Considera usted que la Institución Educativa le brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>14. ¿Considera que los plazos establecidos por la institución Educativa están acorde con el cobro de sus ingresos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Conoce usted de las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Conoce en que es invertido los pagos de las mensualidades?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Su nivel de ingreso mensual le permite pagar puntualmente la pensión de su menor hijo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Conoce usted si tiene un saldo por pagar de sus pensiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Está al día en los pagos, porque la institución brinda un buen servicio?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Usted está en condiciones de pagar la mensualidad, pero no quiere hacer dicho pago?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 21 </u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>_____</p>	



 Srta. Nefermis Dávila Cerna
 DN° 10334889
JUEZ - EXPERTO


Carta de Aceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Nehemías Dávila Cano, Magister en Gerencia Educativa Estratégica, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA Y ESCALA DE LIKERT) elaborada por: Karina Vanesa Benites Quiroga, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de noviembre del 2019


.....
Mg. Nehemías Dávila Cano
DNI N° 16524979

Anexo 4

Ubicación de la empresa



Fuente: Google Maps



Fuente: Google Maps

Anexo 5



Antes la Calle San Marcelo tenía nombre Carretera Túcume, Hoy esta direccionada con el Museo Arqueológico de Sitio



Frontis de la Institución Educativa Particular

Anexo 6 Carta de autorización de la empresa



"Año de la Universalización de la Salud" CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chiclayo, 29 de mayo del 2020

Quien suscribe:

Sr. Jesús Abel Olivos Benites.

Promotor Representante legal de la I. E. P. University College

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del Informe de investigación, denominado "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TUCUME LAMBAYEQUE 2019".

Por el presente documento, Yo Jesús Abel Olivos Benites; identificado con DNI N° 77338008, en calidad de promotor de representante legal de la Institución Educativa Particular University College, autorizo a Karina Vanesa Benites Quiroga, identificado con DNI N° 45620657, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, a utilizar el nombre e información confidencial de la empresa, que representa para el desarrollo de su tesis de pregrado antes mencionada.

La Institución Educativa Particular University College, precisa que toda información proporcionada será para uso exclusivamente académico, caso contrario quedará sujeto a responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como, a las sanciones de carácter penal o legal a que hubiera.

Atentamente:

Jesús Abel Olivos Benites
DNI N° 77338008

Anexo 7: Resolución de Aprobación de la Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN
N° 0719-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0342-2020/FACEM-DC-USS de fecha 17/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/06/2020, sobre aprobación de informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Deca. Carmen Ethna Robles Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Empresariales


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0719-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1	ALDANA PARRA LUCILA MARINELLY	SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A, LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PAICO COC CORINA BEATRIZ		
2	ALMESTAR PISCOYA MARYURI JAZMIN	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN CAJA MUNICIPAL DE SULLANA, MOTUPE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ANDONAIRE BANCES MARIA ALTEMIRA		
3	BERRU PINTADO DIANA	GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA LIBRERÍA MARIO VITERI E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BRAVO GONZALES LEONID OMAR	SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DOMINIC SAC CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CASAS ECHEVARRIA ZOILA ISABEL		
5	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CARHUATANTA GUERRERO GERSON PAUL	LAS MERMAS NATURALES Y PROCESADAS Y SU INCIDENCIA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

15	BUSTAMANTE LOZANO JOSE ANIBAL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	COSER MORI TANIA ELIZABETH	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA NEGOCIOS DELIA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CUBAS SOLANO ALBERT NOE	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CUSTODIO MARTÍNEZ CINDY MEDALIT	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA MC. CONSTRUCTORA E.I.R.L, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	DELGADO TORRES CECILIA ELIZABETH	ESTRATEGIAS LOGÍSTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS RODAS S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DIAZ TARRILLO FANNY MEDALY	GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA S.A.C. CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	ESPINOZA BARRETO LUIS DANYLO	ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL PRODUCTO TERMINADO EN MOLINERA SUDAMÉRICA S.A.C. 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	GARCIA JIMENEZ GOODIAR IVAN	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN – MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO – 2018	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	GIL HERNANDEZ OLENKA YANELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERIA ORTIZ VASQUEZ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	GONZALES MENA NILSON	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN EL GRIFO TOBI EIRL, MORROPE - LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	GUZMAN DELGADO KATERIN DEL ROSARIO	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OLA COMERCIALIZADORA & SERVICIOS GENERALES S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

	FIESTAS QUEREBALU JORGE JOEL	EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NORTH FRUIT S.A.C., CHICLAYO 2019	
7	CESPEDES REYES MARIANA BELEN PAULA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS SAAVEDRA EL CHOTANITO E.I.R.L., FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LEYVA HUAMANTA YОВI EDITH		
8	FARCEQUE MENDOZA YARLENI	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES E INVERSIONES CUBAS E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RIMARACHIN VILLACORTA GERSON ELI		
9	NORIEGA TORRES ADELA KASANDRA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE, TRUJILLO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PARIATANTA JULCA PAMELA		
10	CASTILLO PEREZ NEYLI	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL LEONCITO S.A, CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	OLIVERA YANGUA JULLISSA		
11	DIAZ SANCHEZ ROIVER JOEL	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENCIA CHOTA, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	REQUEJO PARDO JOSE GILMER		
12	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	BOSSIO TORRES HUGO BERARDO LEOPOLDO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL ACATAMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO AL PAGO DE TRIBUTOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES SAC., 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	BRAVO ESPINO MIRIA EVITA	IMPLEMENTACIÓN DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

27	LIZZETT SHARONG DELFINA	ARRENDAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORTES Y PERFORACIONES E.I.R.L., LIMA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	MIRANDA PRECIADO MILAGROS DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ALMACENES DE LA SELVA SAC, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	PUPUCHE ROQUE JHONY	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	REQUEJO RAMIREZ PAOLA ESTELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LOS INGRESOS DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RUÍZ DELGADO YOMAR	ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 8: Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de abril de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito: Karina Vanesa Benites Quiroga, con DNI 45620657. En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Benites Quiroga Karina Vanesa	45620657	

Anexo 9: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0719-FACEM-USS-2020**, del (los) estudiantes (s), **KARINA VANESA BENITES QUIROGA**. Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQUE 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 25 de Marzo de 2022



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 10: Reporte de Turnitin

INFORME DE INVESTIGACION FINAL 2.docx
10 mar 2023
17190 palabras/80022 caracteres

Karina Vanesa Benites Quiroga

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATI...

Resumen de fuentes

18%

INDICADOR GENERAL

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.una.edu.pe	6%
2	repositorio.una.edu.pe	1%
3	com.ac.uk	<1%
4	repositorio.una.edu.pe	<1%
5	repositorio.up.edu.ec	<1%
6	www.gretpedia.com	<1%
7	www.scribd.com	<1%
8	repositorio.uniba.it	<1%
9	id.fhswg.de	<1%
10	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
11	repositorio.cpeu.edu.pe	<1%
12	repositorio.unh.edu.pe	<1%
13	Universidad Señor de Spina el 2017-04-04	<1%
14	www.galileo.es	<1%
15	tesis.unal.edu.pe	<1%
16	repositorio.unam.mx	<1%
17	Universidad Internacional de la Rioja el 2020-09-03	<1%
18	www.unan.edu.pe	<1%
19	Pontificia Universidad Católica del Perú el 2021-04-20	<1%
20	www.upadshero.com	<1%
21	Universidad César Vallejo el 2017-10-12	<1%
22	www.clubtrayou.com	<1%
23	Álcal Universidades en 2021-10-16	<1%
24	Universidad César Vallejo en 2019-01-16	<1%
25	www.clubshero.net	<1%
26	repositorio.institucional.unap.mx	<1%
27	Universidad César Vallejo en 2019-05-10	<1%

28	gestlon.pe	<1%
29	repositorio.cpm.edu.pe	<1%
30	bibliotecadigital.univale.edu.co	<1%
31	il.usc.edu.mx	<1%
32	Universidad César Vallejo en 2017-11-29	<1%
33	Universidad Ricardo Palma en 2019-10-28	<1%
34	Universidad Señor de Sipón en 2021-10-24	<1%
35	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen III", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020	<1%
36	Escuela Interacción Universitaria en 2018-12-10	<1%
37	documentup.com	<1%
38	Universidad César Vallejo en 2019-03-27	<1%
39	Universidad César Vallejo en 2018-11-03	<1%
40	Universidad Nacional de Fomento en 2019-08-07	<1%
41	produccioncientificaz.org	<1%
42	www.mimedu.gub.pe	<1%
43	repositorio.upi.edu.pe	<1%
44	search.rhfd.org	<1%
45	Llarena Chumpitán, Patricia Teresa. "Influencia de las Mecanismos Ejecutivos por el SAT para Fomentar el Pago Oportuno del Impuesto Vehicular en la Ciudad de Lima", Pontificia Universidad Católica del Perú -	<1%
46	Universidad Señor de Sipón en 2019-11-19	<1%
47	repositorio.unv.edu.co	<1%
48	Live.gotracker.org	<1%
49	Universidad Católica de Trujillo en 2018-02-22	<1%
50	Universidad César Vallejo en 2018-07-29	<1%
51	Universidad Ricardo Palma en 2019-01-13	<1%
52	Universidad Señor de Sipón en 2019-11-02	<1%
53	Universidad Señor de Sipón en 2019-12-28	<1%
54	repositorio.unam.edu.pe	<1%
55	repositorio.ula.edu.ec	<1%
56	www.fmpspq.com.ar	<1%
57	www.fogafn.gov.co	<1%
58	Universidad Alas Peruanas en 2021-06-18	<1%
59	Universidad EAFIT en 2013-05-19	<1%
60	Universidad Señor de Sipón en 2021-12-14	<1%

61	Universidad Politécnica de Valencia en 2022-03-07	<1%
62	Universidad de Granada en 2020-07-20	<1%
63	www.observatoriavalencia.blogspot.com	<1%
64	cleverland.org	<1%
65	diagona smach.edu.ec	<1%
66	elcaramento.pe	<1%
67	genet.com	<1%
68	repositorio.unival.edu.pe	<1%
69	www.felicescencia.org	<1%
70	Catholic University of Peru en 2007-03-08	<1%
71	Universidad Andina del Cuzco en 2017-04-17	<1%
72	Universidad César Vallejo en 2018-11-26	<1%
73	Universidad César Vallejo en 2017-07-10	<1%
74	Universidad Ricardo Palma en 2018-12-28	<1%
75	Universidad Waman en 2014-05-28	<1%
76	www.fisica.es	<1%
77	elkumen.gob	<1%
78	edits.es.org	<1%
79	repositorio.edu.pe	<1%
80	procedi.com	<1%
81	repositorio.unp.edu.pe	<1%
82	repositorio.unfpa.edu.co	<1%
83	medit.com	<1%
84	www.catedra-far.org	<1%
85	www.consejoalcaldeas.org	<1%
86	www.consejoalcaldeas.org	<1%
87	www.corg.edu.pe	<1%
88	www.eduplanet.com	<1%
89	Universidad Señor de Sipán en 2021-12-04	<1%
90	Universidad César Vallejo en 2018-05-07	<1%

Se excluyen los depósitos de búsqueda:

Ninguno

Excluido del Informe de Similitud:

Ninguno

Se excluyen las fuentes:

Ninguno